

**EFEKTIVITAS ADMINISTRASI KESISWAAN DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN JASA PENDIDIKAN
DI SMK ALKHAIRAAT PALU**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
(S.Pd) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu*

Oleh :

RIZKIANA
NIM:18.1.03.0014

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN (FTIK)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) DATOKARAMA PALU**

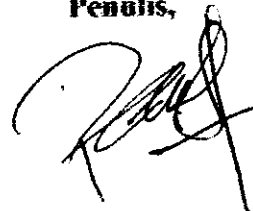
2022

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul "*Efektivitas Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Pendidikan di SMK Alkhairaat Palu*" benar adalah hasil karya penyusun sendiri, jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya, batal demi hukum.

Palu, 24 Januari 2022 M
21 Jumadil Akhir 1443 H

Penulis,



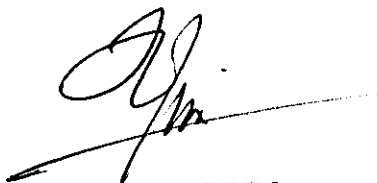
RIZKIANA
NIM : 18.1.03.0014

PERSETUJUAN PEMBIMBING

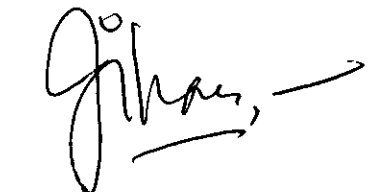
Skripsi yang berjudul “Efektifitas Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Pendidikan di SMK Al Khiraat Palu” oleh Rizkiana, Nim : 18.1.03.0014. Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Negeri (UIN) Datokarama Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi Skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah dan dapat diseminarkan di hadapan dewan penguji.

Palu, 24 Januari 2023 M
Palu, 1443 H

Pembimbing I


Dr. H. Azma, M.Pd.
NIP.196602211993 1004

Pembimbing II

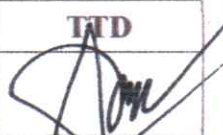
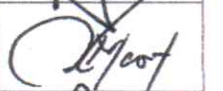


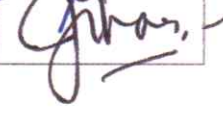

Dr. Jihan, S.Ag., M.Ag
NIP. 19770811200312 2001

PENGESAHAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Skripsi saudara Rizkiana Nim : 181030014 dengan Judul " *Efektivitas Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Pendidikan di SMK Alkhiraat Palu*" yang telah diujikan di hadapan dewan penguji Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama pada tanggal 14 Maret 2022 M yang bertepatan dengan 13 Sya'ban 1443 H dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh gelar sarjana pendidikan (S.Pd) pada program studi Manajemen Pendidikan Islam dengan beberapa perbaikan.

Palu, 01 Maret 2023 M
09 Sya'ban 1444 H

DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	TTD
Ketua Tim Penguji	Dr. H. Ahmad Syahid., M.Pd	
Penguji Utama I	Dr. A. Markarma., S.Ag., M.Th.I	
Penguji Utama II	Darmawansyah., M.Pd	
Pembimbing/Penguji I	Dr. H. Azma., M.Pd	
Pembimbing/Penguji II	Dr. Jihan., S.Ag., M.Ag	

Mengetahui

Dekan Fakultas Tarbiyah dan
Ilmu Keguruan



Dr. H. Askar, M.Pd
NIP. 196705211993031005

Ketua Prodi
Manajemen Pendidikan Islam



Dr. Samintang, S.Sos., M.Pd
NIDN. 2007046702

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala berkah dan rahmat yang di limpahkannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan Judul “Efektivitas Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Pendidikan di SMK Alkhairaat Palu”.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada banginda Nabi Muhammad SAW., yang telah menyelamatkan umat manusia dari zaman jahilia menuju zaman yang dihiasi iman dan Islam.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Sehingga kritikan dan saran dari semua pihak penulis sangat harapkan demi kesimbangan karya ilmiah selanjutnya.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari campur tangan berbagai pihak. Untuk itulah penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada yang terhormat:

1. Ayahanda Ali Wahido (Alm) dan Ibunda tercinta Agustin, yang sangat saya sayang sekali, yang telah mencurahkan kasih sayang serta memberi dukungan moril, materil dan do'a yang tidak ada habisnya kepada penulis selama ini dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

2. Bapak Prof. Dr.H. Sagaf Pettalongi,M.Pd., selaku rektor UIN Datokarama Palu yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya guna meningkatkan kualitas UIN Datokarama Palu yang berada di bawah kepemimpinannya.
3. Bapak Dr. H. Askar, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yang telah banyak mengarahkan penulis dalam proses pembelajaran dan penelitian ini.
4. Ibu Dr. Samintang, S.Sos., M.Pd., selaku Ketua Prodi Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah Melayani Mahasiswa dengan baik.
5. Bapak Dr. Moh. Ali, M.Pd.I. selaku dosen penasehat akademik yang membantu penulis dalam menyelesaikan perkuliahan di Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu.
6. Bapak Dr. H. Azma, M.Pd. dan Ibu Dr. Jihan, S.Ag., M.Ag, masing-masing sebagai pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan petunjuk demi kesempurnaan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen UIN Datokarama Palu, khususnya di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan yang telah mendarma baktikan ilmunya kepada penulis selama proses studi berlangsung sehingga penulis memiliki wawasan keilmuan, baik secara teori maupun secara aplikatif.
8. Selaku Kepala Perpustakaan UIN Datokarama Palu yang telah banyak memberikan bantuan berupa referensi kepada peneliti dalam penyusunan skripsi.

9. Kepada Kepala Sekolah SMK Al Khairaat Palu beserta staf TU dan dewan guru yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
10. Tersistimewa juga kaka-kakakku, yang paling aku sayangi serta saudara-saudaraku untuk *share* dan *support* selalu, *thanks dear...*
11. Kepada Riswandi, Andi Herlina, Andi Ria Amanda, Asfia, Rahmi Aulia Safira yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
12. Kepada teman-teman Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan angkatan 2018, khususnya teman-teman angkatan 2018 MPI 1 yang telah memberikan bantuan materil maupun moral sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
13. Kepada semua yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya kepada semua pihak penulis mendo'akan semoga segala bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan yang tak terhingga dari Allah SWT.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAK	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah	4
C. Tujuan dan manfaat penelitian	5
D. Penegasan Istilah.....	6
E. Garis-Garis Besar Isi	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu	11
B. Administrasi Kesiswaan.....	13
1) Pengertian Administrasi Kesiswaan.....	13
2) Penerimaan Siswa Baru.....	14
3) Ketatausahaan Siswa.....	15
4) Pencatatan Bimbingan dan Penyuluhan	18
5) Pencatatan Prestasi Belajar	19
C. Pelayanan Jasa Pendidikan.....	21
1) Pengertian Pelayanan Jasa Pendidikan.....	21
2) Karakteristik Jasa Pendidikan	23
3) Dimensi – Dimensi Jasa Pendidikan	28
4) Produk Jasa Pendidikan.....	29
5) Bentuk Layanan Jasa Pendidikan.....	31
D. Efektivitas Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Pendidikan	36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian.....	41
C. Kehadiran Peneliti.....	42
D. Data dan Sumber Data	43
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Teknik Analisis Data.....	48

G. Pengecekan Keabsahan Data.....	51
-----------------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	52
B. Administrasi Kesiswaan di SMK Alkhairaat Palu.....	61
C. Pelayanan Jasa Pendidikan di SMK Alkhairaat Palu.....	67
D. Efektivitas Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Pendidikan di SMK Alkhairaat Palu.....	70

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel I	Profil SMK Alkhairaat Palu
Tabel II	Nama-Nama Kepala Sekolah Yang Pernah Menjabat
Tabel III	Nama-Nama Pengurus Komite
Tabel IV	Daftar Keadaan Peserta Didik
Tabel V	Daftar Tenaga Pendidik dan Kependidikan
Tabel VI	Keadaan Sarana dan Prasarana

ABSTRAK

Nama Peneliti : RIZKIANA
NIM : 18.1.03.0014
Judul Skripsi : Efektivitas Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Pendidikan Di SMK Alkhairaat Palu

Skripsi ini membahas tentang Efektivitas Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Pendidikan di SMK Alkhairaat Palu. Penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab permasalahan: 1. Bagaimana pengelolaan administrasi kesiswaan di SMK Alkhairaat Palu? 2. Bagaimana pelayanan jasa pendidikan di SMK Alkhairaat Palu? 3. Bagaimana pengelolaan administrasi kesiswaan dalam meningkatkan pelayanan jasa pendidikan di SMK Alkhairaat Palu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan metode kualitatif dengan mengumpulkan data dari informan berupa data primer dan sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan *library research* dan *field research* yang meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi serta teknis analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan pengecekan data yang berhubungan dengan penelitian.

Berdasarkan orientasi tersebut, hasil penelitian menunjukkan bahwa Administrasi kesiswaan adalah suatu penataan atau pengaturan segala aktivitas yang berkaitan dengan peserta didik, yaitu mulai dari masuknya peserta didik sampai keluarnya peserta didik tersebut dari suatu sekolah atau lembaga. Administrasi kesiswaan bertujuan untuk mengatur berbagai kegiatan dalam bidang kesiswaan agar kegiatan pembelajaran di sekolah dapat berjalan dengan lancar, tertib dan teratur, serta mencapai tujuan pendidikan sekolah. Layanan administrasi kesiswaan di SMK Alkhairaat Palu boleh dikatakan sudah efektif karena dilihat dari pelayanan administrasinya yang sesuai dengan semestinya. Administrasi kesiswaan dikatakan sudah efektif karena dilihat dari pengelolaan administrasi sudah sesuai dengan sebagaimana mestinya.

Implikasinya bahwa efektivitas administrasi kesiswaan dalam meningkatkan pelayanan jasa pendidikan di SMK Alkhairaat Palu harus memiliki tenaga administrasi yang lebih dari satu tenaga, dikarenakan selama ini tenaga pelayanan tentang administrasi di sekolah hanya satu orang saja yang menghendel semua, mulai dari penerimaan peserta didik sampai dengan peserta didik tersebut lulus, meskipun dari penelitian yang telah dilakukan bahwa pelayanan administrasinya sudah baik.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya pendidikan adalah laksana eksperimen yang tidak pernah selesai sampai kapan pun, sepanjang ada kehidupan di dunia ini. Di katakan demikian, karena pendidikan merupakan bagian dari kebudayaan dan peradaban manusia yang terus berkembang. Hal ini sejalan dengan pembawaan manusia yang memiliki potensi kreatif dan inovatif dalam segala bidang kehidupan termasuk dalam bidang pendidikan. Meskipun sebagian diantara kita mengetahui tentang apa itu pendidikan, tetapi ketika pendidikan tersebut di artikan dalam batasan tertentu, maka terdapatlah bermacam-macam pengertian yang di berikan. Dalam arti sederhana pendidikan sering di artikan sebagai usaha manusia untuk membina kepribadiannya sesuai dengan nilai-nilai di dalam masyarakat dan kebudayaan. Dalam perkembangannya, istilah pendidikan atau *paedagogie* berarti bimbingan atau pertolongan yang diberikan dengan sengaja oleh orang dewasa agar ia menjadi dewasa. Selanjutnya pendidikan di artikan sebagai usaha yang di jalankan oleh seseorang atau kelompok orang lain agar menjadi dewasa atau mencapai tingkat hidup atau penghidupan yang lebih tinggi dalam arti mental. Menurut Undang-Undang RI nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, bahwa Sistem Pendidikan Nasional harus mampu menjamin pemerataan.¹

¹Hasbullah, *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012),1.

kesempatan pendidikan, peningkatan mutu serta relevansi dan efisiensi manajemen pendidikan untuk menghadapi tantangan sesuai dengan tuntutan perubahan kehidupan lokal, nasional dan global sehingga perlu dilakukan pembaruan pendidikan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan.

Pemerintah kini sedang meningkatkan usahanya untuk memperbarui pendidikan nasional menjadi suatu sistem yang lebih serasi dan menunjang kepada program-program pembangunan nasional. Seluruh sistem pendidikan sedang mengalami perubahan dan penyesuaian kembali, yang dicari ialah efektivitas, produktivitas, relevansi, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pendidikan. Secara singkat dapat disimpulkan bahwa tujuan segala kegiatan pembaharuan pendidikan itu ialah terciptanya suatu sistem pendidikan yang mampu melayani kebutuhan masyarakat sedang berkembang akan pendidikan dalam arti kuantitatif serta menjamin lahirnya para lulusan yang secara kualitatif memenuhi harapan masyarakat banyak. Tujuan pendidikan dapat tercapai sesuai dengan yang diamanatkan oleh Undang-Undang RI nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional bahwa; Tujuan Pendidikan Nasional adalah untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.²

²Undang-Undang SISDIKNAS 2003 Oteng Sutisna, Administrasi Pendidikan, (Bandung: Angkasa, 1993), 4.

Dengan melihat tujuan pendidikan nasional tersebut di atas, maka sekolah sebagai lembaga pendidikan formal, harus melakukan upaya pengelolaan administrasi pendidikan termasuk administarasi kesiswaan. Pencapaian tujuan pendidikan nasional dapat terwujud secara maksimal. Mengingat administrasi pendidikan termasuk administrasi kesiswaan sebagai suatu proses yang di dalamnya tersirat misi kemanusiaan yang sangat tinggi nilainya. Misi itu berupa usaha untuk manusia menjalankan dan membudayakan melalui proses kerjasama yang disebut pendidikan, sehingga dikatakan bahwa salah satu indikator penilaian berhasil tidaknya suatu lembaga pendidikan adalah bagaimana pengelolaan administrasi pendidikan termasuk administrasi kesiswaan pada sekolah tersebut. Hal tersebut karena sekolah mencakup beberapa komponen.³

Sulaiman Samad dalam buku Profesi Keguruan mengemukakan bahwa sekolah sebagai suatu sistem yang terdiri dari beberapa komponen atau subsistem. Komponen-komponen sekolah itu adalah peserta didik, tenaga kependidikan, kurikulum, keuangan, sarana dan prasarana, hubungan sekolah dengan masyarakat dan layanan khusus sehingga memerlukan pengelolaan secara profesional. Sejalan dengan hal tersebut di atas kegiatan pengelolaan dalam ruang lingkup mikro merupakan kebijakan pendidikan yang berlangsung dalam lingkungan sekolah dan kelas. Dalam ruang lingkup ini kepala sekolah, guru, administrator, dan tenaga – tenaga pendidikan lainnya

³Sarbini dan Neneng Lina, *Perencanaan Pendidikan* (Bandung: CV Pustaka Lima, 2011),311
5.

memegang peranan penting di dalam pengelolaan pendidikan untuk menciptakan kualitas proses dan pencapaian hasil pendidikan.⁴

Proses pendidikan dan pengajaran pada suatu lembaga pendidikan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu di antaranya adalah kegiatan pengelolaan administrasi kesiswaan yang maksimal, di mana hal tersebut sangat berperan dalam upaya peningkatan pelayanan jasa pendidikan di SMK Alkhairaat Palu. Namun kondisi *real* pelayanan jasa pendidikan di SMK Alkhairaat Palu masih perlu peningkatan demi terwujudnya sekolah yang berkualitas. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu guru SMK Alkhairaat Palu yang bernama Badria, S.Sos beliau mengatakan bahwa di SMK Alkhairaat Palu sudah melakukan pelayanan jasa pendidikan , akan tetapi masih perlu peningkatan.⁵

Proses administrasi di SMK Alkhairaat Palu belum efektif dalam mengelolah administrasinya baik dalam pencatatan data – data peserta didik yang masih kurang baik dikarenakan data yang belum teratur. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti hal tersebut.

B. Rumusan Masalah

Merujuk pada paparan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut:

⁴Sulaiman Samad, *Profesi Keguruan* (Makassar: FIP-UNM, 2006),115 .

⁵Umar Tirtaharardja, *Pengantar Pendidikan* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2005). 41

1. Bagaimana pengelolaan administrasi kesiswaan di SMK Alkhairaat Palu?
2. Bagaimana pelayanan jasa pendidikan di SMK Alkhairaat Palu?
3. Bagaimana administrasi dalam meningkatkan pelayanan jasa pendidikan di SMK Alkhairaat Palu?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Pada hakikatnya, setiap kegiatan penelitian mempunyai tujuan dan manfaat. Adapun tujuan dan manfaat penelitian dalam kajian proposal ini adalah:

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengelolaan administrasi kesiswaan di SMK Alkhairaat Palu.
- b. Untuk mengetahui pelayanan jasa pendidikan di SMK Alkhairaat Palu.
- c. Untuk mengetahui pengelolaan administrasi kesiswaan dalam meningkatkan pelayanan jasa pendidikan di SMK Alkhairaat Palu

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat memberi manfaat:

- a. Secara teoritis: Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan wawasan khususnya perkembangan ilmu Manajemen Pendidikan Islam yang bersangkutan dengan pengelolaan administrasi kesiswaan dalam meningkatkan pelayanan jasa pendidikan serta untuk menambah khazanah keilmuan dikalangan akademisi.

b. Secara praktis:

- 1) Bagi Wakasek Kesiswaan dan Tatausaha SMK Alkhairaat Palu diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat meningkatkan kembali pelayanan jasa pendidikan menjadi lebih baik lagi.
- 2) Bagi sekolah diharapkan dengan penelitian ini dapat mendorong capaian dan tujuan sekolah dalam pelayanan jasa pendidikan khususnya di era milenial seperti saat ini.
- 3) Memberikan informasi bagi pembaca mengenai pengelolaan administrasi kesiswaan dalam meningkatkan pelayanan jasa pendidikan khususnya di SMK Alkhairaat Palu.

D. Penegasan Istilah

Sebelum melangkah lebih jauh dan memudahkan pembaca memahami judul proposal ini maka perlu diadakan penegasan istilah agar tidak menimbulkan asumsi yang berbeda pada setiap pembaca.

1. Administrasi Kesiswaan

Menurut B. Suryosubroto administrasi kesiswaan menunjuk kepada pekerjaan- pekerjaan atau kegiatan-kegiatan pencatatan peserta didik baru semenjak dari proses penerimaan sampai saat peserta didik meninggalkan sekolah karena sudah tamat mengikuti pendidikan pada sekolah itu.⁶

⁶B. Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan di Sekolah* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004),74.

Menurut M. Sobry Sutikno administrasi kesiswaan merupakan kegiatan pencatatan peserta didik mulai dari proses penerimaan hingga peserta didik tersebut keluar dari sekolah disebabkan telah tamat/lulus. Namun perlu diketahui bahwa tidak semua pengaturan yang berhubungan dengan peserta didik digarap oleh administrasi kesiswaan.⁷

Menurut Asnawir administrasi kesiswaan merupakan bagian dari kegiatan administrasi yang dilaksanakan di sekolah, berupa usaha kerjasama yang dilakukan oleh para pendidik agar terlaksananya proses belajar mengajar guna tercapainya tujuan pendidikan yang diharapkan.⁸

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat saya simpulkan bahwa administrasi kesiswaan adalah proses pendataan peserta didik mulai dari masuknya peserta didik di sekolah atau lembaga sampai keluarnya peserta didik tersebut, baik karena sudah tamat ataupun keluar dari sekolah atau lembaga tersebut. Administrasi kesiswaan bertujuan untuk mengatur berbagai kegiatan dalam bidang kesiswaan agar kegiatan pembelajaran di sekolah dapat berjalan dengan lancar, tertib dan teratur, serta mencapai tujuan pendidikan sekolah. Jenis-jenis kegiatan administrasi kesiswaan dapat didaftar melalui gambaran bahwa lembaga pendidikan diumpamakan sebagai sebuah transformasi, yang mengenal masukan (*input*), pengolahan di dalam transformasi (*proses*), dan keluaran (*output*). Dengan

⁷Sobry Sutikno, *Manajemen Pendidikan* (Lombok: Holistica, 2012),76.

⁸Asnawir (2005 : 167)

demikian penyajian penjelasan administrasi kesiswaan dapat diurutkan menurut aspek-aspek tersebut. Dengan melihat pada proses memasuki sekolah sampai peserta didik meninggalkannya, terdapat empat kelompok pengadministrasian, yaitu: (1) penerimaan siswa, (2) ketatausahaan siswa, (3) pencatatan bimbingan dan penyuluhan serta (4) pencatatan prestasi belajar.⁹

2. Pelayanan Jasa Pendidikan

Dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia jasa pendidikan memegang peranan penting. Akan tetapi, minat dan perhatian pada aspek kualitas jasa pendidikan bisa dikatakan baru berkembang dalam satu *decade* terakhir. Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan tersebut (peserta didik, *stakeholder*, masyarakat). Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk. Sebelum lebih jauh membahas mengenai layanan pendidikan, terlebih dahulu akan dibahas mengenai pengertian jasa menurut beberapa ahli, sehingga pembahasan ini dapat dipahami secara komprehensif.

⁹<http://www.sarjanaku.com/2013/04/makalah-administrasi-kesiswaan.html?m=1>

E. Garis-Garis Besar Isi

Gambaran awal isi Skripsi ini, penulis perlu mengemukakan garis-garis besar isi proposal skripsi yang bertujuan agar menjadi informasi awal terhadap masalah yang diteliti. Skripsi ini terdiri dari tiga bab. Untuk mendapatkan gambaran isi dari masing-masing bab, berikut akan diuraikan garis besar isinya.

Pembahasan bab pertama, merupakan bab pendahuluan terdiri dari latar belakang, yang nantinya akan dijadikan titik tolak suatu permasalahan. Pembahasan selanjutnya dikemukakan pada rumusan masalah sebagai landasan berpijak dalam pembahasan skripsi ini, sehingga lebih terarah dan sistematis. Kemudian dilanjutkan dengan pembahasan tentang tinjauan dan manfaat penelitian baik dari segi ilmiah maupun dari segi praktisnya.

Dalam uraian berikutnya penulis memberikan definisi dari setiap kata/istilah yang termuat dalam judul untuk memudahkan pembaca dan selanjutnya pembahasan pada bab ini adalah memuat garis-garis besar isi.

Penjelasan bab kedua, penulis mengemukakan tentang kajian pustaka yang dijadikan sebagai kerangka acuan teoritis dan uraian skripsi ini dengan pembahasan efektivitas administrasi kesiswaan dalam meningkatkan pelayanan jasa pendidikan di SMK Alkhairaat Palu.

Bab ketiga, metode penelitian, menjelaskan secara rinci kerangka kerja metodologis yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian hingga penulisan skripsi,

meliputi sub bab: jenis penelitian, kehadiran peneliti, sumber data, tehnik pengumpulan data, analisis data, dan pengecekan keabsahan data.

Bab ke empat, penulis akan menguraikan hasil penelitian sesuai dengan rumusan masalah yang ada. Yaitu tentang bagaimana Bagaimana pengelolaan administrasi di SMK Alkhairaat Palu? Bagaimana pelayanan jasa pendidikan di SMK Alkhairaat Palu? Bagaimana efektifitas administrasi dalam meningkatkan pelayanan jasa pendidikan di SMK Alkhairaat Palu?

Bab ke lima, merupakan bab penutup dari isi proposal skripsi ini. Berisikan beberapa kesimpulan yang tentunya senantiasa mengacu pada rumusan masalah yang dikaji serta saran yang merupakan input dari penulis yang berkaitan dengan Efektifitas Pengelolaan Administrasi kesiswaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Pendidikan di SMK Alkhairaat Palu.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Peninjauan terhadap penelitian terdahulu atau yang disebut dengan tinjauan pustaka ini dilakukan untuk meninjau sejauh mana masalah dalam penelitian ini pernah ditulis orang lain secara mendalam. Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang dilakukan oleh para peneliti sebelumnya dan telah diuji kebenarannya berdasarkan metode yang digunakan pada penelitian tersebut. Penelitian terdahulu berfungsi sebagai bahan referensi untuk membandingkan penelitian yang sekarang dengan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kajian tentang Efektifitas Administrasi kesiswaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Pendidikan. Berikut ini adalah beberapa penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti yang dijadikan tinjauan pustaka dalam penelitian ini.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Dinda Angraeni Hasjun tentang “Efektivitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Mutu Manajemen Berbasis Sekolah di SD Inpres Timbuseng Kabupaten Gowa”.¹

Meskipun penelitian di atas juga membahas tentang administrasi kesiswaan namun pada penelitian penulis lebih difokuskan pada administrasi kesiswaan dalam meningkatkan jasa pendidikan. Terdapat beberapa perbedaan penelitian dengan

¹Dinda Angraeni Hasjun tentang “Efektivitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Mutu Manajemen Berbasis Sekolah Di Sd Inpres Timbuseng Kabupaten Gowa (UIN Alauddin Makassar 2017)

yang dilakukan penulis, sebagai berikut: Objek penelitian di atas adalah administrasi kesiswaan dalam meningkatkan mutu manajemen berbasis sekolah yang ada di sekolah tersebut sementara objek yang dituju penulis adalah administrasi kesiswaan dalam meningkatkan pelayanan jasa pendidikan. Namun penelitian di atas pun memiliki persamaan yaitu sama-sama meneliti tentang administrasi kesiswaan.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Ika Veratania Rianto tentang “Analisis Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Sma Krista Mitra Semarang”.² Tentunya ada perbedaan dan persamaan pada penelitian di atas dan penelitian penulis. Adapun perbedaannya adalah dalam penelitian Ika Veratania Rianto ini lebih fokus meneliti tentang analisis kualitas layanan jasa pendidikan dan tidak difokuskan di efektifitas pengelolaan adminstarsi sedangkan penulis memfokuskan penelitiannya lewat pengelolaan administrasi. Kemudian adapun persamaan penelitian diatas dan penelitian penulis yaitu sama-sama tentang Layanan Jasa Pendidikan.

Ketiga penelitian yang dilakukan oleh Emilda Aminy yaitu tentang “Efektivitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun”.³ Pada penelitian ini sudah pasti ada perbedaan dan persamaannya dalam hal meneliti. Penelitian Emilda Aminy memfokuskan objek penelitiannya di bidang

²Ika Veratania Rianto tentang “*Analisis Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Sma Krista Mitra Semarang* (Universitas Diponegoro Semarang 2011)

³Emilda Aminy yaitu tentang “Efektivitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun” (UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi 2020)

pelayanan administrasi sedangkan penulis lebih memfokuskan penelitiannya di bidang pengelolaan administrasi.

B. Administrasi Kesiswaan

1. Pengertian Administrasi Kesiswaan

Menurut B. Suryosubroto administrasi kesiswaan menunjuk kepada pekerjaan-pekerjaan atau kegiatan-kegiatan pencatatan peserta didik baru semenjak dari proses penerimaan sampai saat peserta didik meninggalkan sekolah karena sudah tamat mengikuti pendidikan pada sekolah itu.⁴

Menurut M. Sobry Sutikno administrasi kesiswaan merupakan kegiatan pencatatan peserta didik mulai dari proses penerimaan hingga peserta didik tersebut keluar dari sekolah disebabkan telah tamat/lulus. Namun perlu diketahui bahwa tidak semua pengaturan yang berhubungan dengan peserta didik digarap oleh administrasi kesiswaan.⁵

Menurut Asnawir administrasi kesiswaan merupakan bagian dari kegiatan administrasi yang dilaksanakan di sekolah, berupa usaha kerjasama yang dilakukan oleh para pendidik agar terlaksananya proses belajar mengajar guna tercapainya tujuan pendidikan yang diharapkan. Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat saya simpulkan bahwa administrasi kesiswaan adalah proses pendataan peserta didik mulai dari masuknya peserta didik di sekolah atau lembaga sampai

⁴B. Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan di Sekolah* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004), 74.

⁵M. Sobry Sutikno, *Manajemen Pendidikan* (Lombok: Holistica, 2012), 76.

keluarnya peserta didik tersebut, baik karena sudah tamat ataupun keluar dari sekolah atau lembaga tersebut.⁶

sekolah atau lembaga sampai keluarnya peserta didik tersebut, baik karena sudah tamat ataupun keluar dari sekolah atau lembaga tersebut. Administrasi kesiswaan bertujuan untuk mengatur berbagai kegiatan dalam bidang kesiswaan agar kegiatan pembelajaran di sekolah dapat berjalan dengan lancar, tertib dan teratur, serta mencapai tujuan pendidikan sekolah.⁷

Jenis-jenis kegiatan administrasi kesiswaan dapat didaftar melalui gambaran bahwa lembaga pendidikan diumpamakan sebagai sebuah transformasi, yang mengenal masukan (*input*), pengolahan di dalam transformasi (proses), dan keluaran (*output*). Dengan demikian penyajian penjelasan administrasi kesiswaan dapat diurutkan menurut aspek-aspek tersebut. Dengan melihat pada proses memasuki sekolah sampai peserta didik meninggalkannya, terdapat empat kelompok pengadministrasian, yaitu: (1) penerimaan peserta didik, (2) ketatausahaan peserta didik, (3) pencatatan bimbingan dan penyuluhan serta (4) pencatatan prestasi belajar.⁸

2. Penerimaan Peserta Didik Baru

Penerimaan peserta didik baru bukanlah hal yang ringan, maka menjelang tahun ajaran baru proses penerimaan ini harus sudah selesai. Untuk ini maka menunjukkan panitia penerimaan peserta didik baru telah dilakukan oleh Kepala

⁶<http://www.sarjanaku.com/2013/04/makalah-administrasi-kesiswaan.html?m=1>

⁷M. Sobry Sutikno, *Manajemen Pendidikan*. 76

⁸Suharsimi Arikunto, *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan* (Jakarta: Rajawali, 1990). 52

Sekolah sebelum tahun ajaran berakhir. Panitia peserta didik baru sifatnya tidak tetap, dan justru sebaiknya dapat diadakan giliran di antara guru- guru. Manfaat adanya giliran ini antara lain:

- a. Semua guru merasa diberi kepercayaan untuk bekerja.
- b. Semua guru diberi kesempatan untuk melatih diri memegang suatu tugas yang meminta pertanggung jawaban yang besar.
- c. Personel-personel yang ada di sekolah dilibatkan dalam kegiatan selain kegiatan rutin, sehingga ada selingan.
- d. Apabila personel-personel tersebut dilibatkan dalam proses peserta didik, mereka akan merasa ikut memiliki sekolahnya.

Penerimaan peserta didik baru merupakan peristiwa penting bagi suatu sekolah, adapun langkah-langkah penerimaan peserta didik baru pada umumnya berlangsung sebagai berikut:

- a) Menentukan banyaknya peserta didik yang akan di terima, baik untuk kelas 1 dan kelas- kelas lain kalau memang di mungkinkan oleh peraturan yang berlaku.
- b) Menentukan syarat-syarat penerimaan.
- c) Mengadakan pengumuman, menyiapkan soal-soal tes untuk seleksi dan menyiapkan tempat seleksi.
- d) Melaksanakan penyaringan melalui tes tertulis maupun lisan.
- e) Mengadakan pengumuman penerimaan.
- f) Mendaftar kembali calon peserta didik yang diterima.

g) Melaporkan hasil pekerjaan kepada pimpinan sekolah.⁹

3. Ketatausahaan Peserta Didik

Sebagai tindak lanjut dari penerimaan peserta didik maka kini menjadi tugas tata usaha sekolah untuk memproses peserta didik tersebut dalam catatan-catatan sekolah. Catatan sekolah dibedakan atas dua jenis, yaitu (a) catatan untuk seluruh sekolah dan (b) catatan untuk satu kelas. Jenis-jenis catatan ini bukan hanya untuk sesuai tingkat sekolah saja, tetapi berlaku untuk semua tingkat dan jenis.

a. Catatan-catatan untuk seluruh sekolah meliputi:

1) Buku induk, yaitu buku yang digunakan untuk mencatat data semua peserta didik yang pernah dan sedang mengikuti pelajaran di sekolah tersebut. Untuk buku induk yang lengkap adakalanya dituliskan juga catatan prestasi peserta didik, adapun catatan-catatan dalam buku induk meliputi:

a) Nomor urut

b) Nomor induk (yang dituliskan urutan menurut tanggal peserta didik di daftar resmi sebagai peserta didik)

c) Jenis kelamin

d) Nama dan alamat orang tua

e) Agama

f) Pekerjaan orang tua, dan keterangan lain-lain yang perlu bagi pemberian identitas dan keterangan lain.

⁹Suharsimi Arikunto, *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*,

- 2) Buku *Klopper*, yaitu buku pelengkap Buku Induk yang dituliskan menurut abjad nama peserta didik, dan berfungsi sebagai penolong untuk pencarian data peserta didik pada buku induk. Apabila misalnya ada bekas peserta didik yang sudah lama meninggalkan sekolah tersebut, pada suatu ketika datang ke sekolah untuk meminta surat keterangan sedangkan ia lupa berapa nomor induknya, maka bekas peserta didik tersebut cukup menyebutkan nama. Dari huruf pertama dari namanya dapat diketahui pada halaman abjad apa nama tersebut dicari berapa nomor induknya, untuk kemudian data selengkapnya di telusuri secara lengkap dari buku induk.
- 3) Catatan tata tertib sekolah, yaitu catatan atau kumpulan peraturan yang sebenarnya bukan hanya diperuntukkan bagi peserta didik saja tetapi juga guru dan personal lain. Atauran tata tertib ini ada yang sifatnya umum dan ada yang sifatnya khusus. Atauran-aturan tersebut ada yang berasal dari pemerintah (Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan, Pusat maupun setempat), dan ada yang merupakan produk sekolah sendiri (di keluarkan oleh Kepala Sekolah atau merupakan hasil musyawarah dalam rapat dewan guru). Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang bukan hanya intelek saja yang di kembangkan tetapi pribadi secara utuh. Oleh karena itu tata tertib yang dikeluarkan bermanfaat untuk peserta didik itu sendiri dalam rangka membentuk pribadi yang baik. Di samping itu juga di maksudkan agar dalam sekolah itu terbentuk suasana tentram, teratur, karena semua mengikuti aturannya.

Hal-hal yang biasanya termuat dalam peraturan tata tertib antara lain berupa:

- a) Aturan-aturan yang menyangkut lahiriah misalnya pakaian, peralatan, kendaraan, dan sebagainya.
- b) Aturan-aturan tingkah laku misalnya sikap peserta didik terhadap Kepala Sekolah, terhadap guru, sesama peserta didik, karyawan, dan sebagainya.
- c) Aturan-aturan ketertiban misalnya tentang keharusan ikut gerak jalan, mengikuti upacara bendera, dan sebagainya.¹⁰

b. Catatan –catatan untuk masing kelas

Sekali lagi administrasi kesiswaan adalah administrasi yang menyangkut urusan peserta didik. Disamping catatan-catatan untuk peserta didik seluruh sekolah, ada lagi catatan-catatan yang khusus untuk peserta didik di kelas, yaitu:

- 1) Buku kelas yang merupakan cuplikan kutip dari Buku Induk.
- 2) Buku presensi kelas yang di isi setiap hari guna mencatat keadaan peserta didik yang masuk dan tidak masuk sekolah, untuk selanjutnya presentasi absensi pada tiap-tiap akhir bulan.¹¹

4. Pencatatan Bimbingan dan Penyuluhan

Kegiatan bimbingan dan penyuluhan dimaksudkan untuk memberikan bantuan kepada setiap peserta didik agar selama mengikuti pendidikan di sekolah tidak merasa dirugikan, dan dapat mencapai hasil yang maksimal. Pandangan yang selama ini tersebar adalah bahwa kegiatan bimbingan dan penyuluhan hanya diperuntukkan bagi peserta didik yang mempunyai masalah saja. Pandangan ini

¹⁰ Suharsimi Arikunto, *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan*

¹¹Ibid 55.

agaknyanya berakibat pada kesuksesan program bimbingan tersebut. Peserta didik akan merasa malu untuk datang sendiri ke tempat bimbingan atau merasa terhina jika dipanggil oleh guru pembimbing. Padahal secara konseptual kegiatan bimbingan dan penyuluhan tersebut di peruntukkan bagi semua peserta didik, dengan tujuan untuk membantu mereka agar mencapai tujuan secara maksimal.

Program bimbingan dan penyuluhan meliputi tiga aspek sasaran, yaitu :

- a) Bimbingan belajar.
- b) Bimbingan pribadi.

Adapun program pembinaan, meliputi :

- a) Pembinaan dalam penyusunan rencana semester/tahunan,
- b) Pembinaan dalam pelaksanaan pelayanan bimbingan secara umum,
- c) Pembinaan dalam pelayanan konseling atau penyuluhan,
- d) Pembinaan dalam menggunakan media dan alat bantu yang mendukung pelayanan bimbingan,
- e) Pembinaan dalam memanfaatkan sumber daya manusia,
- f) Pembinaan dalam penilaian hasil proses bimbingan,
- g) Pembinaan dalam menentukan langkah lebih lanjut untuk meningkatkan proses pelayanan bimbingan.¹²

5. Pencatatan Prestasi Belajar

Buku catatan prestasi belajar peserta didik, meliputi buku daftar nilai, buku legger, buku rapor, dan buku mutasi.

- 1) Buku daftar nilai merupakan buku pertama yang di gunakan oleh guru

¹²Ibid., 55.

untuk mencatat nilai mentah yang di peroleh langsung dari ulangan harian atau ulangan umum, serta nilai-nilai lain seperti nilai tugas dan aktivitas.

- 2) Buku legger, yaitu buku kumpulan nilai yang memuat semua nilai untuk semua bidang pelajaran yang diikuti oleh guru dalam periode tertentu. Buku legger biasanya di isi oleh wali kelas yang menampung nilai-nilai dari guru-guru yang memegang pelajaran di kelas tersebut. Adakalanya sekolah juga memiliki buku legger sekolah, yang merupakan kumpulan nilai dari legger-legger kelas.
- 3) Buku rapor merupakan sebuah buku yang memuat laporan hasil belajar peserta didik yang bersangkutan mengikuti pendidikan di sekolah itu. Buku rapor bukan hanya berguna bagi peserta didik itu sendiri karena mereka dapat mengetahui prestasi yang mereka peroleh selama satu periode tertentu, tetapi juga untuk orang tua dan masyarakat luas. Dengan melihat catatan yang tertera dalam rapor (prestasi dan catatan pribadi) orang tua akan tahu “seberapa perolehan yang kembali” sehubungan dengan biaya yang telah mereka bayarkan kepada sekolah untuk anaknya. Tujuan secara pedagogis lebih jauh adalah agar orang tua dapat mengetahui bagian mana mereka dapat memberikan bantuan kepada sekolah demi keberhasilan anaknya juga. Kemudian masyarakat dapat memanfaatkan rapor misalnya untuk melihat kemampuan peserta didik apabila akan melamar pekerjaan, atau sekolah. lain yang akan menerima pindahan peserta didik dan atau ada peserta didik yang akan

melanjutkan belajar.

- 4) Buku Mutasi, yaitu buku yang digunakan untuk mencatat adanya peserta didik yang pindah, baik pindah ke sekolah lain (mutasi *ekstern*), maupun masih dalam lingkungan sekolah tersebut (mutasi *intern*). Selain dicatat di masing-masing kelas, keadaan mutasi juga dicatat di sekolah sebagai buku mutasi umum.¹³

C. Pelayanan Jasa Pendidikan

1. Pengertian Pelayanan Jasa Pendidikan

Dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia jasa pendidikan memegang peranan penting. Akan tetapi, minat dan perhatian pada aspek kualitas jasa pendidikan bisa dikatakan baru berkembang dalam satu *decade* terakhir. Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan tersebut (peserta didik, stakeholder, masyarakat).

Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk.¹⁴ Sebelum lebih jauh membahas mengenai layanan pendidikan, terlebih dahulu akan di bahas mengenai pengertian jasa menurut beberapa ahli, sehingga pembahasan ini dapat di pahami secara komprehensif.

¹³Ibid., 57.

¹⁴Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta : Salemba Empat, ed II, 2006),5.

Kotler dalam buku Manajemen Jasa Terpadu mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.¹⁵

Selanjutnya Stanton mengungkapkan bahwa jasa diidentifikasi sebagai kegiatan tidak berwujud yang merupakan obyek utama dari transaksi yang dirancang untuk menyediakan keinginan atau kepuasan kepada pelanggan. Sedangkan Zaithmal dan Bitner berpendapat:

“include all economic activities whose output is not a physical product or construction, is generally consumed at the time it is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, timelines, comfort of health) that are essentially intangible concerns of its first purchaser”.¹⁶

Jasa pada dasarnya merupakan seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dan pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya.

Dari berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan sebagai produk jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diproses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik dimana proses yang terjadi merupakan

¹⁵M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor : Ghalia Indonesi, 2004),6.

¹⁶Tim dosen administrasi Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, 334.

interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang mempunyai sifat yang tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan. Jasa bukan barang melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

Jasa adalah meliputi segenap kegiatan ekonomi yang menghasilkan *output* (keluaran) berupa produk atau konstruksi (hasil karya) non fisik, yang lazimnya dikonsumsi pada saat diproduksi dan memberi nilai tambah pada bentuk (*form*) seperti kepraktisan, kecocokan/kepantasan, kenyamanan, dan kesehatan, yang pada intinya menarik cita rasa pada pembeli pertama. sementara itu, jasa pendidikan merupakan jasa yang bersifat kompleks karena sifat padat karya dan padat modal. Artinya, dibutuhkan banyak tenaga kerja yang memiliki skill khusus dalam bidang pendidikan dan padat modal karena membutuhkan infrastruktur (peralatan) yang lengkap dan harganya mahal.

Pendidikan merupakan proses pemanusiaan manusia atau suatu proses yang harus dilakukan baik yang terlembaga maupun tidak terlembaga yang menyangkut fisik dan non fisik dan membutuhkan infrastruktur dan skill ataupun keterampilan. Dengan demikian jasa pendidikan adalah seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pendidikan yang mengutamakan pelayanan dalam prosesnya.

2. Karakteristik Jasa Pendidikan

Pada dasarnya jasa adalah sesuatu yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang sifatnya tidak berwujud dan tidak memiliki dampak perpindahan hak milik. Jasa secara umum memiliki karakteristik utama sebagai

berikut :¹⁷

1) Tidak Berwujud (*Intangibility*) Jasa tidak berwujud seperti produk fisik, yang menyebabkan pengguna jasa pendidikan tidak dapat melihat, mencium, mendengar, dan merasakan hasilnya sebelum mereka mengkonsumsinya (menjadi subsistem lembaga pendidikan). Untuk menekan ketidakpastian, pengguna jasa pendidikan akan mencari tanda atau informasi tentang kualitas jasa tersebut. Tanda maupun informasi dapat diperoleh atas dasar letak lokasi lembaga pendidikan, lembaga pendidikan penyelenggara, peralatan dan alat komunikasi yang digunakan, serta besarnya biaya yang ditetapkan. Beberapa hal yang akan dilakukan lembaga pendidikan untuk meningkatkan calon pengguna jasa pendidikan adalah:

1. Meningkatkan visualisasi jasa yang tidak berwujud menjadi berwujud.
2. Menekankan pada manfaat yang akan diperoleh (lulusan lembaga pendidikan).
3. Menciptakan atau membangun suatu nama merek lembaga pendidikan (education brand name).
4. Memakai nama seseorang yang sudah dikenal untuk meningkatkan kepercayaan konsumen.

2) Tidak Terpisah (*Inseparability*)

Jasa pendidikan tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu lembaga pendidikan yang menyediakan jasa tersebut. Artinya, jasa pendidikan dihasilkan dan dikonsumsi secara serempak (simultan) pada

¹⁷Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, 173.

waktu yang sama. Jika peserta didik membeli jasa maka akan berhadapan langsung dengan penyedia jasa pendidikan. Dengan demikian, jasa lebih diutamakan penjualannya secara langsung dengan skala operasi yang terbatas. Oleh karena itu, lembaga pendidikan dapat menggunakan strategi bekerja dalam kelompok yang lebih besar, bekerja lebih cepat, atau melatih para penyaji jasa agar mereka mampu membina kepercayaan pelanggannya (peserta didik).

3) Bervariasi (*Variability*)

Jasa pendidikan yang diberikan seringkali berubah-ubah. Hal ini akan sangat tergantung kepada siapa yang menyajikannya, kapan, serta di mana disajikan jasa pendidikan tersebut. Oleh Karena itu, jasa pendidikan sulit untuk mencapai kualitas yang sesuai dengan standar. Untuk mengantisipasi hal tersebut, lembaga pendidikan dapat melakukan beberapa strategi dalam mengendalikan kualitas jasa yang dihasilkan dengan cara berikut. Pertama, melakukan seleksi dan mengadakan pelatihan untuk mendapatkan SDM jasa pendidikan yang lebih baik. Kedua, membuat standarisasi proses kerja dalam menghasilkan jasa pendidikan dengan baik. Ketiga, selalu memonitor kepuasan peserta didik melalui sistem kotak saran, keluhan, maupun survey pasar.

4) Mudah Musnah (*Perishability*)

Jasa pendidikan tidak dapat disimpan dalam jangka waktu tertentu atau jasa pendidikan tersebut mudah musnah sehingga tidak dapat dijual pada waktu mendatang. Karakteristik jasa yang cepat musnah bukanlah suatu

masalah jika permintaan akan jasa tersebut stabil karena jasa pendidikan mudah dalam persiapan pelayanannya. Jika permintaannya berfluktuasi, lembaga pendidikan akan menghadapi masalah dalam mempersiapkan pelayanannya. Untuk itu, di perlukan program pemasaran jasa yang sangat cermat agar permintaan terhadap jasa pendidikan selalu stabil.

Banyak ahli yang mengemukakan karakteristik jasa, diantaranya adalah : Kotler mengemukakan bahwa jasa mempunyai empat ciri utama (1) tidak berwujud, sehingga konsumen tidak dapat melihat, mencium, meraba, mendengar dan merasakan hasilnya sebelum mereka membelinya. Untuk mengurangi ketidak pastian maka konsumen mencari informasi tentang jasa tersebut, (2) tidak terpisahkan (*inseparability*), dimana jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya yaitu perusahaan jasa, (3) bervariasi (*variability*), dimana jasa seringkali berubah-ubah tergantung siapa, kapan dan dimana menyajikannya, (4) mudah musnah (*perishability*), jasa tidak dapat dijual pada masa yang akan datang.¹⁸

Baterson mengemukakan bahwa jasa mengandung delapan karakteristik, yaitu:

- (1) Jasa tidak dapat disimpan dan dikonsumsi pada saat dihasilkan;
- (2) Jasa tergantung pada waktu
- (3) Jasa bergantung pada tempat
- (4) Konsumen merupakan bagian integral dari proses produksi jasa;

¹⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta : Lembaga Penerbit FE-UI, 1999),14.

- (5) Setiap orang atau apapun yang berhubungan dengan konsumen mempunyai andil dalam memberikan peranan;
- (6) Perubahan pada konsep kemanfaatan;
- (7) Karyawan penghubung merupakan bagian dari proses produksi jasa;
- (8) Kualitas jasa tidak dapat diperbaiki pada saat proses produksi karena produksi jasa terjadi secara real time.

Berdasarkan ciri dan karakteristik tersebut, maka jasa pendidikan mempunyai karakteristik sebagai berikut:

- (1) Lebih bersifat tidak berwujud dari pada *berwujud (more intangible thantangible)*;
- (2) Produksi dan konsumsi bersamaan waktu (*simultananeous productionand consumption*);
- (3) Kurang memiliki standar dan keseragaman (*less standardized anduniform*).¹⁹

Dan seperti yang dikemukakan oleh Steinhoff “*the raw material of services is people*”, bahan baku untuk menghasilkan jasa adalah orang, yang memiliki ciri khas berbeda antara satu dengan yang lainnya. Hal ini mendasari bahwa pelayanan jasa pendidikan antara satu dengan yang lainnya berbeda.

Dengan melihat karakteristik tersebut, jasa pendidikan diterima setelah melakukan interaksi dengan penghubung yang sangat di pengaruhi oleh siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut di produksi. Hal itu menjelaskan bahwa keberhasilan pendidikan akan sangat tergantung pada siapa, kapan, dan dimana proses tersebut terlaksana.

¹⁹Tim dosen administrasi Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*,335.

3. Dimensi-Dimensi Jasa Pendidikan

Untuk memperjelas bentuk layanan yang diberikan maka peneliti memberikan beberapa dimensi yang dijadikan tolak ukur playanan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan pendidikan.

Leonard Berry, A. Parasuraman, dan Valerie Zeithmal menemukan bahwa ada lima penentu kualitas jasa sesuai urutan tingkat kepentingan pelanggan sebagai berikut:²⁰

- a. Reliabilitas (*reliability*) Kemampuan lembaga pendidikan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
 - b. Daya Tanggap (*responsiveness*) Berkenan dengan kesediaan dan kemampuan untuk membantu pengguna jasa (peserta didik, *stakeholder*, dan masyarakat) dan merespon permintaan mereka dengan cepat.
 - c. Jaminan (*assurance*) Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan respek terhadap peserta didik. Jaminan memiliki sifat dapat di percaya, bebas dari bahaya dan keragu-raguan. Sebagaimana yang tercantum dalam pasal 28 Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005, yang berisi tentang, “Pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan ruhani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.”²¹
- Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk

²⁰Fandy Tjiptono, *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta : ANDI Yogyakarta, 2008),95.

²¹Depdiknas, *Standar Nasional Pendidikan* (Jakarta: Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Pasal 28).

menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pengguna jasa (peserta didik, *stakeholder*, dan masyarakat).

- d. Empati (*empathy*) Berarti bahwa lembaga pendidikan bersedia untuk peduli kepada pengguna jasa dan memberi perhatian pribadi kepada para pengguna jasa (peserta didik, *stakeholder*, dan masyarakat) dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. Bukti Fisik (*tangibles*) Berhubungan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan / perlengkapan, personil dan materi komunikasi.

4. Produk Jasa Pendidikan

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke dalam pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.²² Dalam jasa pendidikan, produk yang ditawarkan kepada peserta didik ialah reputasi, prospek, dan variasi pilihan. Sekolah yang baik menawarkan reputasi/mutu pendidikan yang tinggi, prospek bagi peserta didik setelah lulus, dan pilihan konsentrasi berbagai program yang bervariasi sehingga calon peserta didik dapat memilih bidang yang sesuai dengan bakat dan minat mereka.²³

Produk secara umum merupakan segala sesuatu yang dapat di tawarkan produsen untuk di perhatikan, di minta, di beli, di gunakan, atau di konsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar bersangkutan. Produk yang di tawarkan tersebut meliputi barang fisik, jasa, organisasi, dan ide. Produk

²²Kotler, *Marketing Manajemen 10th edition* (Upper Saddle River: Prentice Hall. Inc),54.

²³Sri Minarti, *Manajemen Sekolah* (AR-RUZ MEDIA: Jogjakarta, 2012),390.

dari sekolah adalah jasa kependidikan yang dapat dirinci atas :

- a) Jasa kurikuler meliputi kurikulum, silabus umum (GBPP), rancangan bahan pembelajaran, penyajian bahan pembelajaran, dan evaluasi
- b) Jasa penelitian, berupa berbagai penelitian dan hasilnya atau pengembangan kemampuan guru dalam meneliti dan membaca hasil penelitian.
- c) Jasa ekstrakurikuler, meliputi berbagai kegiatan pelayanan di luar jasa kurikuler, seperti kegiatan kesenian, olah raga, prakarya dan lain - lain
- d) Jasa pengembangan kehidupan bermasyarakat, meliputi layanan untuk mengembangkan kemampuan para peserta didik untuk hidup bermasyarakat seperti mengobservasi kehidupan petani, pengusaha/perusahaan industry, mengunjungi rumah sakit, mengunjungi rumah-rumah ibadah, panti asuhan dan memberi bantuan dan lain-lain.
- e) Jasa administrasi/ketatausahaan, berupa layanan berbagai surat keterangan, surat pengantar bagi peserta didik, laporan hasil belajar.
- f) Jasa layanan khusus, berupa layanan bimbingan dan konseling, layanan perpustakaan, layanan usaha kesehatan sekolah, layanan kantin, dan layanan transportasi atau bus.

Produk jasa pendidikan hanya bisa di konsumsi oleh konsumen, pada saat proses produksi berlangsung. Sementara, produk barang dan jasa lain, selain pendidikan, yang terlihat secara fisik biasanya di produksi di pabrik atau di tempat-tempat tertentu, kemudian di distribusikan oleh distributor ke toko dan baru bisa dikonsumsi oleh konsumen. Pada bidang jasa pendidikan,

faktor penyedia jasa pendidikan (orang) langsung berperan dalam proses produksi jasa tersebut.²⁴

5. Bentuk Layanan Jasa Pendidikan

Layanan yang ditawarkan lembaga dapat di tingkatkan melalui unsur kualitas jasa. Lembaga pendidikan merupakan organisasi yang memberikan pelayanan kepada *stakeholder* internal dan eksternal. *Stakeholder internal* terdiri dari semua lembaga di dalam sekolah (seperti yayasan, program studi, dan unit kegiatan peserta didik) dan para aktor yang berada di dalamnya (seperti peserta didik, guru, tata usaha, dan staf yang lain). *Stakeholder eksternal* terdiri dari alumni, orang tua peserta didik pemerintah dan masyarakat umum.

Keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik *internal* maupun *eksternal*. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan, karena mereka sudah mengeluarkan *butged* cukup banyak pada lembaga pendidikan.

Sekolah pada dasarnya adalah untuk anak usia sekolah, sedangkan orang tua dan masyarakat sebagai penilai atau pemantau saja. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan penilaian atau pemantauan bisa di lakukan oleh peserta didik sendiri, karena mereka yang telah merasakan pendidikan secara langsung dan segala bentuk program studi yang di jalani sekolah.

Demi kepentingan pendidikan hendaknya sekolah mendesain segala hal yang berhubungan dengan kebutuhan peserta didik di sekolah sesuai dengan

²⁴Buchari Alma & Ratih Hurriyati, *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan* (Bandung : Alfabeta, 2009),227-228.

perkembangan zaman. Sekolah harus dapat menyediakan program layanan peserta didik yang mudah dicapai dan lengkap.

Bentuk layanan yang ada dalam lembaga pendidikan ada dua, di antaranya adalah:

a. Layanan Pokok Dalam memenuhi kebutuhan peserta didik yang berhubungan dengan pelayanan peserta didik di sekolah, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah di bantu oleh para personil professional sekolah yang dipekerjakan pada *system* sekolah di antaranya adalah :

- 1) Personil pelayanan pengajaran, terdiri dari orang-orang yang bertanggung jawab pokoknya ialah mengajar, baik sebagai guru kelas, guru kegiatan ekstrakurikuler, tutor dan lain-lain.
- 2) Personil pelayanan admistrasi, meliputi mereka yang mengarahkan, memimpin dan mengawasi personil lain dalam oprasi sekolah serta bagian - bagiannya.
- 3) Personil pelayanan fasilitas sekolah, meliputi tenaga-tenaga di perpustakaan, pusat-pusat sumber belajar dan laboratorium bahasa; ahli - ahli teknik dan tenaga yang terlibat dalam fungsi mengajar atau fungsi melayani peserta didik.
- 4) Personil pelayanan peserta didik, meliputi pada spesialis yang tanggung jawabnya meliputi bimbingan dan penyuluhan, pemeriksaan psikologis dan kesehatan, nasehat medis dan pengobatan, testing dan penelitian, penempatan kerja dan tindak lanjut, serta koordinasi kegiatan peserta didik.

b. Layanan Bantu Perubahan dinamika masyarakat yang cepat seperti yang kita alami saat ini, sekolah merupakan pemegang peranan penting, dengan memberikan banyak pelayanan yang diharapkan dari sekolah, antara lain adalah:

- 1) Pelayanan perpustakaan Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan. Perpustakaan memberi kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan.
- 2) Pelayanan gedung dan halaman sekolah Dengan memelihara gedung sekolah secara sistematis dapat menghasilkan keuntungan yang besar bagi operasi sekolah. Hal ini dapat ditunjukkan dengan peningkatan pemeliharaan yang terus menerus untuk menjamin kondisi gedung sekolah yang paling baik. Sehingga dapat menciptakan suasana belajar yang nyaman, memajukan kesehatan dan keamanan, melindungi barang-barang milik sekolah, dan memajukan citra masyarakat yang sesuai.

3) Pelayanan kesehatan dan keamanan

Tujuan penting pendidikan di sekolah adalah kesehatan fisik dan mental, maka sekolah memperkenalkan program pendidikan jasmani dan kesehatan. Maka perhatian sekolah diarahkan pada terciptanya kesehatan yang lebih baik dan lingkungan fisik yang lebih membantu bagi proses belajar.²⁵

²⁵Oteng Sutisno, *Administrasi Pendidikan* (Bandung : Angkas, 1985),65.

Selain mengetahui layanan bantu, kita juga perlu mengetahui layanan dalam bidang bimbingan dan penyuluhan, ada empat pelayanan program kegiatan pokok, yaitu:

- a. Pelayanan pengumpulan data adalah usaha untuk memperoleh keterangan sebanyak-banyaknya dan selengkap-lengkapny tentang identitas diri individu siswa beserta lingkungannya.
- b. Pelayanan penyuluhan merupakan pelayanan terpenting dalam program bimbingan di sekolah, ini juga merupakan kesempatan bagi peserta didik untuk mendapat bantuan pribadi secara langsung didalam menanggulangi masalah dan kesulitan yang dihadapi pada suatu ketika, tetapi juga ditujukan untuk membantu seorang individu dalam mengubah dirinya menuju kedewasaan pengembangan diri.
- c. Pelayanan informasi dan penempatan adalah kegiatan dalam rangka program bimbingan dilakukan dengan cara memberikan keterangan – keterangan yang diperlukan oleh individu (peserta didik) untuk mengenal lingkungannya, terutama kesempatan-kesempatan yang ada didalam lingkungannya yang dapat dimanfaatkan, baik pada waktu kini maupun yang akan datang.
- d. Pelayanan penelitian dan penilaian, dalam program bimbingan di lembaga di artikan sebagai usaha untuk menelaah program pelayanan bimbingan yang telah dan sedang dilaksanakan untuk mengembangkan dan memperbaiki program bimbingan khususnya dan program-

program lembaga bersangkutan pada umumnya.²⁶

Menurut Marzuki Mahmud, secara garis besar terdapat 5 layanan pendidikan, yaitu:

- a. Layanan informasi. Layanan informasi diberikan dalam bentuk lisan maupun tertulis. Informasi lisan dapat diperoleh melalui kontak langsung secara tatap muka, sedangkan informasi tertulis dapat diberikan melalui berbagai buku pedoman seperti : brosur, spanduk, pamflet, papan pengumuman, situs website dan lain-lain.
- b. Layanan sarana prasarana. Layanan sarana prasarana merupakan pemberian layanan dalam bentuk penyediaan sarana prasarana atau fasilitas fisik seperti: gedung sekolah, perpustakaan, laboratorium dan lain-lain.
- c. Layanan administrasi. Layanan administrasi meliputi pembayaran SPP dan pembuatan surat keterangan dan sebagainya.
- d. Layanan bimbingan. Layanan bimbingan diawali dengan program orientasi sekolah, bimbingan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan khususnya kesulitan belajar dan juga masalah-masalah pribadi, bimbingan pendidikan dan pengajaran (KBM), dan bimbingan praktik keilmuan.
- e. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan dilakukan melalui

²⁶M. Sulthon Masyhudi, *Manajemen Pondok Pesantren* (Jakarta: Diva Pustaka, 2005), 139.

kegiatan ekstrakurikuler bagi peserta didik.

- f. Layanan kesejahteraan. Di antara bentuk pelayanan kesejahteraan kepada peserta didik adalah pemberian beasiswa kepada peserta didik yang berprestasi khususnya kalangan kurang mampu serta pemberian keringanan SPP.²⁷

D. Efektifitas Pengelolaan Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Pendidikan

Efektivitas adalah hubungan antara *output* dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat *output*, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor public sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan. Efektivitas adalah pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas.²⁸

Pengelolaan merupakan terjemahan dari kata "*management*", terbawa oleh derasnya arus penambahan kata pungut ke dalam bahasa Indonesia, istilah *inggris* tersebut lalu di Indonesia menjadi manajemen. Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur, pengeturan dilakukan melalui proses dan di atur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi

²⁷ Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), 63-65.

²⁸ James L. Gibson, dalam buku Herbani Pasolong, 2010:4.

manajemen. Jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang di inginkan melalui aspek-aspeknya antara lain *planning*, *organising*, *actuating*, dan *controlling*. Dalam kamus Bahasa Indonesia lengkap disebutkan bahwa pengelolaan adalah proses atau cara perbuatan mengelola atau proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain, proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan.²⁹

Pengelolaan adalah *substantifa* dari mengelola, sedangkan mengelola berarti suatu tindakan yang dimulai dari penyusunan data, merencana, mengorganisasikan, melaksanakan, sampai dengan pengawasan dan penilaian. Di jelaskan kemudian pengelolaan menghasilkan suatu dan sesuatu itu dapat merupakan sumber penyempurnaan dan peningkatan pengelolaan selanjutnya.³⁰

Administrasi kesiswaan adalah proses pengelolaan kegiatan yang berhubungan dengan siswa untuk mencapai tujuan pendidikan secara maksimal. Tujuan administrasi kesiswaan adalah untuk mengatur semua kegiatan yang berhubungan dengan kesiswaan, agar proses pembelajaran peserta didik di sekolah dapat berlangsung dengan baik dan lancar, serta tertib dan teratur, sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai secara efektif dan efisien.³¹

²⁹ Daryanto, *kamus indonesia lengkap* (Surabaya : Apollo, 1997), 348.

³⁰ Suharsimi arikunta, *pengelolaan kelas dan siswa* (jakarta : CV. Rajawali, 1988), 8.

³¹ <http://selametspd2.blogspot.com/2013/03/administrasi-kesiswaan-administrasi.html>

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.³²

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.³³

Pendidikan adalah usaha sadar yang dilakukan masyarakat dan pemerintah melalui kegiatan bimbingan, pengajaran dan latihan, yang berlangsung di sekolah dan di luar sekolah sepanjang hayat untuk mempersiapkan peserta didik agar dapat memainkan peranan dalam berbagai lingkungan hidup secara tepat pada masa yang akan datang.³⁴ Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dalam proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri,

³²Menurut Kotler (2008), Moenir (2008)

³³Definisi jasa menurut Phillip Kotler (Lupiyoadi 2006 : 6)

³⁴Abdul Kadir, dkk., *Dasar-dasar Pendidikan* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), 60.

kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, keterampilan yang di perlukan bagi dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.³⁵

مَنْ أَرَادَ الدُّنْيَا فَعَلَيْهِ بِالْعِلْمِ، وَمَنْ أَرَادَ الْآخِرَةَ فَعَلَيْهِ بِالْعِلْمِ، وَمَنْ
أَرَادَهُمَا فَعَلَيْهِ بِالْعِلْمِ

"Barangsiapa yang hendak menginginkan dunia, maka hendaklah ia menguasai ilmu. Barangsiapa menginginkan akhirat, hendaklah ia menguasai ilmu. Dan barang siapa yang menginginkan keduanya (dunia dan akhirat), hendaklah ia menguasai ilmu." (HR. Ahmad)

Pendidikan adalah bimbingan atau pimpinan secara sadar oleh pendidik terhadap pengembangan jasmani dan rohani peserta didik menuju terbentuknya kepribadian utama menurut ukuran-ukuran tertentu. Pendidikan dalam pelaksanaannya selama ini di kenal sebagai usaha yang berbentuk bimbingan terhadap peserta didik guna mengantarkan peserta didik kearah pencapaian cita-cita tertentu dan proses perubahan tingkah laku ke arah yang lebih baik.³⁶

³⁵ Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 4.

³⁶ Kompri, *Manajemen Pendidikan Komponen-Komponen Elementer Kemajuan Sekolah* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2015), 15.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian pendidikan dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang pendidikan.¹

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pemilihan pendekatan dan jenis penelitian ini dikarenakan setelah peneliti membandingkan penelitian-penelitian terdahulu yang menggunakan pendekatan kuantitatif maupun kualitatif, peneliti menilai bahwa pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif lebih berpotensi menghasilkan sebuah penelitian yang sesuai dengan keadaan yang sedang diteliti.

Lexy J Moleong menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.²

Selain itu penelitian deskriptif ini berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan apa yang ada (bisa mengenai kondisi atau hubungan yang

¹Nusa Putra, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), 75

²Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2016), 6.

ada, proses yang sedang berlangsung, akibat dan efektifitas yang berlangsung).

Menurut Bogdan dan Taylor seperti dikutip oleh Tohirin dalam bukunya bahwa metode kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Lebih jauh lagi penelitian kualitatif diartikan sebagai penelitian yang berupaya membangun pandangan orang-orang yang diteliti secara rinci serta dibentuk dengan kata-kata, gambaran holistik (menyeluruh dan mendalam) dan rumit.³

Adanya penelitian bertujuan untuk memperoleh data ilmiah yang bersifat alamiah dan tidak menimbulkan hipotesis yang sifatnya menduga-duga berbagai hal. Metode ini lebih mendekati kesesuaian dengan topik kajian proposal skripsi ini, yang menitik beratkan kepada kegiatan penelitian dilokasi objek dalam melakukan penelitian yang menyangkut efektivitas administrasi kesiswaan dalam meningkatkan pelayanan jasa pendidikan di SMK Alkhairaat Palu.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 02 November – 16 November 2021 di SMK Alkhairaat Palu. Sekolah ini berada di jalan Sis Aljufri No. 36 Palu, yang terletak disamping kiri masjid Alkhairaat, dalam satu kompleks. Posisi sekolah ini terletak dikelilingi dengan pemukiman warga, dan merupakan tempat yang sangat mudah untuk dijangkau. Dalam lingkungan madrasah terdapat lapangan dimana lapangan tersebut adalah lapangan serba guna dipakai untuk upacara bendera, bermain takraw, voli dan lain-lain sebagainya, terdapat juga

³Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013), 2.

ruangan yang dipakai untuk olahraga tenis meja. SMK Alkhairaat memiliki wilyah yang cukup luas dengan posisi menghadap ke arah timur luas sekolah memungkinkan untuk mendirikan bangunan. Bangunan yang berdiri antara lain ruang kepala sekolah, ruang guru, ruang laboratorium, ruang perpustakaan, gudang dan kamar mandi/WC umum. Alasan penulis menjadikannya sebagai lokasi penelitian karena melalui penelitian ini penulis ingin mengetahui sejauh mana efektivitas administrasi kesiswaan dalam meningkatkan pelayanan jasa pendidikan di SMK Alkhairaat Palu dengan skripsi penulis, kemudian dari beberapa sekolah yang berada di Kota Palu, penulis menganggap sekolah ini menjadi salah satu sekolah yang dapat dijadikan representasi sebagai sekolah yang memiliki administrasi kesiswaan yang baik.

Kondisi inilah yang menjadi dasar pertimbangan sehingga penulis memilih lokasi penelitian, selain itu lokasinya sangat mudah dijangkau. Sehingga memudahkan bagi penulis untuk mengumpulkan data sesuai kebutuhan rencana penyusunan skripsi nantinya. Penulis sangat berharap agar dapat memperoleh nilai tambah dalam melakukan penelitian ini dan sebagai langkah awal bentuk pengabdian dan aplikasi keilmuan selama melakukan studi.

C. Kehadiran Peneliti

Penelitian ini, kehadiran penulis sebagai instrumen penelitian sekaligus sebagai pengumpul data. Oleh karena itu, kehadiran penulis dilokasi dalam usaha melakukan penelitian, penulis melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian tersebut.

Sugiyono menjelaskan bahwa peneliti dalam pendekatan kualitatif memiliki peran sebagai *human instrument* yang memiliki fungsi untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas temuannya.⁴

Berdasarkan pada pandangan diatas, maka kehadiran peneliti suatu hal yang penting pada lokasi yang dijadikan objek penelitian. Kehadiran penulis juga harus diadakan secara resmi yakni dengan cara terlebih dahulu mendapatkan izin penelitian dari pihak kampus UIN Datokarama Palu. Dengan izin tersebut peneliti melaporkan maksud kehadirannya kepada pihak sekolah SMK Alkhairaat Palu, yang diawali penyerahan surat penelitian. Berdasarkan surat izin tersebut peneliti mendapat izin dan diterima pihak sekolah untuk melakukan penelitian di sekolah tersebut, untuk melakukan penelitian terhadap pokok masalah sesuai data yang diperlukan.

D. Data dan Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah informan kunci (*key informan*) dan informan biasa. Informan kunci adalah informan yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang sedang diteliti sedangkan informan biasa adalah informan yang ditentukan dengan dasar pertimbangan mengetahui dan berhubungan dengan permasalahan penelitian tersebut. Informan kunci dalam penelitian ini adalah kepala madrasah, guru, dan tenaga kependidikan, terutama guru mata pelajaran seni dan budaya.

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. (Bandung : CV Alfabeta, 2018), 307

Pada hakekatnya, data bagi seorang penulis adalah sebagai alat atau dasar utama dalam pembuatan keputusan atau pemecahan masalah. Oleh karena itu, data yang diambil harus benar-benar memenuhi kriteria yang dijadikan alat dalam mengambil keputusan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber atau dapat disebut sebagai data utama. Sedangkan data sekunder merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti dari sumber yang telah tersedia sehingga peneliti dapat disebut sebagai tangan kedua.⁵

Sedangkan sumber data menurut Lofland “Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain”. Sumber data akan diambil dari dokumen, hasil wawancara, catatan lapangan dan hasil dari observasi.⁶ Pencatatan sumber utama melalui wawancara atau pengamatan merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya. Jenis data yang diperlukan penulis pada prinsipnya terdiri atas data kepustakaan dan data lapangan. Data-data pustaka adalah data yang dipakai pada pembahasan tentang kajian pustaka. Sedangkan data lapangan terdiri dari:

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada

⁵ Mulyadi, *Sistem Informasi Akuntansi*. (Jakarta: Salemba Empat 2016), 144.

⁶ Lofland dalam buku Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya 2013), 157.

pengumpul data.⁷ Data primer adalah data yang bersumber dari para informan yang ada di lokasi penelitian, seperti kepala sekolah, wakasek kesiswaan, guru, pelayanan tatausaha, *supervisor* dan peserta didik yang mengetahui secara jelas permasalahan yang diteliti. Sehingga peneliti mudah dalam mendapatkan informasi dan data yang valid serta akurat dari penelitian ini.

Data primer adalah data yang bersumber dari para informan yang ada di lokasi penelitian, seperti kepala sekolah, guru, pelayanan tatausaha, wali kelas yang mengetahui secara jelas permasalahan yang diteliti. Sehingga peneliti mudah dalam mendapatkan informasi dan data yang valid serta akurat dari penelitian ini.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁸ Data sekunder bisa berupa data yang diperoleh melalui dokumentasi yang berkaitan dengan objek penelitian yang menunjukkan gambaran umum tentang SMK Alkhairaat Palu, seperti sarana dan prasarana, keadaan pendidik dan peserta didik dan data yang berhubungan terhadap objek penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Selanjutnya, untuk memperoleh data yang obyektif. Maka dalam penelitian penulis menggunakan beberapa tehnik pengumpulan data yang dianggap representatif dalam mendukung terselenggaranya penelitian antara lain :

1. Observasi

Teknik observasi merupakan metode pengumpulan data dengan

⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. (Bandung: CV Alfabeta, 2018), 456

⁸ *Ibid.*, 470

melakukan pengamatan terhadap objek yang diteliti.

Kamus Besar Bahasa Indonesia observasi berarti pengamatan atau peninjauan secara cermat. Observasi penelitian kualitatif adalah pengamatan langsung terhadap objek untuk mengetahui keberadaan objek, situasi, konteks dan maknanya dalam upaya mengumpulkan data penelitian⁹ Tujuan dari dilaksanakannya observasi adalah untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian.

Penelitian ini penulis menggunakan observasi non partisipan karena peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen. Peneliti mencatat, menganalisis, dan membuat kesimpulan tentang efektivitas administrasi kesiswaan dalam meningkatkan pelayanan jasa pendidikan di SMK Alkhairaat Palu.

Sebelum melakukan observasi, Penulis membuat pedoman observasi sebagai acuan agar proses observasi tetap fokus dan tidak keluar dari konteks yang menjadi tujuan utama peneliti yaitu mendeskripsikan efektivitas administrasi kesiswaan dalam meningkatkan pelayanan jasa pendidikan di SMK Alkhairaat Palu.

Dalam hal ini penulis mengumpulkan data lapangan dengan melaksanakan pengamatan langsung terhadap objek data yang berkaitan dengan efektivitas administrasi kesiswaan dalam meningkatkan pelayanan jasa pendidikan yang dibarengi dengan aktivitas pencatatan sistematis terhadap hal-hal yang dilihat berkenaan dengan data yang dibutuhkan. Instrumen penelitian yang

⁹ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 104.

digunakan dalam obesrvasi langsung adalah alat tulis menulis untuk mencatat data yang didapat di lapangan.

2. *Interview* (wawancara)

Interview atau wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab.¹⁰

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan¹¹. Jadi wawancara dapat diartikan sebagai kegiatan tanya jawab yang dilakukan dua orang atau lebih dengan bertatap muka yang berada di wilayah SMK Alkhairaat Palu, dengan cara bertatap muka dan tanya jawab dengan menggunakan pedoman wawancara dan bahan yang dibutuhkan terkait dengan efektivitas administrasi kesiswaan dalam meningkatkan pelayanan jasa pendidikan di SMK Alkhairaat Palu.

Wawancara dengan informan dilakukan dengan pertanyaan yang tercantum pada pedoman yang sudah dipersiapkan, tetapi tidak menutup kemungkinan penulis dapat mengembangkan pertanyaan-pertanyaan itu agar mendapatkan informasi yang diperlukan sebagai penjelasan dari konsep yang telah diberikan.

Informan yang dipilih adalah para pengelola lembaga pendidikan yang bersangkutan meliputi; kepala sekolah, wakasek kesiswaan, Tatausaha, guru,

¹⁰Ibid., 130

¹¹ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2016), 186.

tenaga kependidikan dan peserta didik. Karena mereka dianggap memiliki pengetahuan dan mendalami situasi serta lebih mengetahui informasi yang diperlukan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara intens sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian.¹²

Kita bisa lihat bersama pada lampiran terdapat dokumentasi saat peneliti melakukan penelitian, terdapat peserta didik yang sedang menari, menyanyi, samrah dan rebana dengan suasana yang riang dan gembira.

Teknik lain yang dapat digunakan penulis selama mengadakan penelitian untuk memperoleh data di lapangan adalah menghimpun dokumen-dokumen di lingkungan SMK Alkhairaat Palu. Serta dalam tehnik dokumentasi ini penulis juga menggunakan kamera sebagai bukti bahwa penelitian benar-benar dilakukan di lokasi dimaksud. Dokumen penting yang menunjang kelengkapan data dan kondisi objektif di SMK Alkhairaat Palu seperti sejarah berdirinya sekolah, letak geografis, keadaan guru dan pegawai, sarana dan prasarana, serta dokumentasi wawancara bersama informan.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif. Menurut Bogdan dan Biklen analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data,

¹² Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 149

memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.¹³

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.¹⁴ Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

Penulis memilah-milah data yang berupa bagaimana penerapan manajemen sumberdaya manusia berbasis kearifan lokal, faktor pendukung dan faktor pengahmbatnya, pemahaman kepala madrasah dan guru tentang pengertian manajemen sumber daya manusia berbasis kearifan lokal, macam-macam kearifan lokal setempat yang ingin dikembangkan, serta efektivitas administrasi kesiswaan dalam meningkatkan pelayanan jasa pendidikan di SMK Alkhairaat Palu yang diperoleh dari catatan-catatan lapangan. Data yang diperoleh tersebut merupakan data yang masih kompleks.

Reduksi data yaitu penulis merangkum beberapa data yang diperoleh dilapangan, kemudian mengambil dari beberapa data yang dianggap mewakili untuk dimasukkan dalam pembahasan ini.

¹³Bolgan dan Biken dalam buku Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2016), 248.

¹⁴Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 338

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi maka selanjutnya penyajian data yang ditandai sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan “Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks naratif.”¹⁵

Penyajian data maksudnya adalah menyajikan data yang telah direduksi dalam model-model tertentu untuk menghindari adanya kesalahan penafsiran terhadap data tersebut. Yaitu tentang pengelolaan administrasi kesiswaan, pelayanan jasa dan administrasi kesiswaan dalam meningkatkan pelayanan jasa pendidikan di SMK Alkhairaat Palu. Dalam penelitian ini, data tersebut disajikan secara deskriptif.

3. Verifikasi Data

Kegiatan memverifikasi, penulis mengambil kesimpulan dengan mengacu pada hasil dari reduksi data. Data-data yang terkumpul dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, penulis pilih yang mana sesuai dengan judul dan membuang yang tidak perlu. Proses verifikasi dalam hal ini adalah tinjauan ulang terhadap catatan lapangan, tukar pikiran dengan teman sejawat untuk mengembangkan “kesepakatan intersubjektivitas”.¹⁶

Kegiatan memverifikasi, penulis mengambil kesimpulan dengan mengacu pada hasil dari reduksi data. Data-data yang terkumpul dari hasil wawancara,

¹⁵Ibid, 341

¹⁶Salim dan Syahrums, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Konsep dan Aplikasi dalam Ilmu Sosial, Keagamaan dan Pendidikan)*, (Bandung: Citapustaka Media 2016), 150.

observasi, dan dokumentasi, penulis pilih yang mana sesuai dengan judul dan membuang yang tidak perlu.

Jadi jelas bahwa uraian-uraian dari teknik analisis data ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu menjabarkan uraian-uraian analisis data dan bukan dalam bentuk statistik inferensia, sehingga tehnik analisis data adalah menguraikan beberapa hal yang diperoleh selama penelitian dan tidak dijabarkan dalam bentuk statistik.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data yang shahih, agar data yang diperoleh terjamin validitas dan kredibilitasnya. Dalam penelitian ini agar data yang disajikan merupakan data yang sah maka digunakan kriteria derajat kepercayaan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Moleong yang meliputi tiga cara yaitu: Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbarui dari konsep kesahihan (*validitas*) dan keandalan (*realibilitas*) menurut versi “positisme” dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria dan paradigmanya sendiri”.¹⁷

Berdasarkan keterangan di atas pengecekan keabsahan data diterapkan dalam penelitian ini agar data yang diperoleh terjamin validitasnya dan kredibilitasnya. Pengecekan keabsahan data juga dimaksudkan agar tidak terjadi keraguan terhadap data yang diperoleh baik itu dari penulis sendiri maupun para pembaca sehingga dikemudian hari nantinya tidak ada yang dirugikan terutama penulis yang telah mencurahkan segenap tenaganya dalam penyusunan karya ilmiah ini.

¹⁷Lexi J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), 324

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat SMK Alkhairaat Palu

Menelusuri eksistensinya berdirinya suatu lembaga pendidikan, yakni lembaga formal, ini tidak lepas dari latar belakang sejarah berdirinya lembaga tersebut. Untuk diketahui latar belakangnya. SMK Alkhairaat Palu berlokasi di Jalan Sis Aljufri No. 36, tepatnya berada di kelurahan siranidi, kecamatan Palu Barat Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. Sekolah ini didirikan lewat surat persetujuan Kepala Kantor Wilayah Depdikbud Provinsi Sulawesi Tengah nomor 193/124/A-11/1989 sekaligus memberi izin operasional pada tahun ajaran 1989/1990. Pengurus AlKhairaat di Palu, menindak lanjuti surat Kepala Kantor Wilayah Depdikbud Provinsi Sulawesi Tengah tersebut dengan menerbitkan surat keputusan No. c-II/328/PBA/1991 tanggal 1 Juli 1991 dengan nama sekolah SMEA Al Khairaat dan telah terdaftar dalam lingkungan Yayasan Pengurus Islam Pusat Palu.

Rekomendasi penggunaan gedung milik yayasan No. 284/E.2/YA/1993 tanggal 29 Juli 1993 tentang penyerahan tanah dan gedung SMEA AlKhairaat Pusat Palu dengan beberapa gedung dan menetapkan/menyerahkan luas tanah 4.000 meter. Rekomendasi penggunaan gedung yayasan diterbitkan lagi oleh pengurus yayasan Alkhairaat No. 535/G.6/YA/1999 tanggal 28 Juli 1999 dengan berubah nama SMK Alkhairaat Pusat Palu.

Kemudian terbit sertifikat kepala dinas pendidikan kota Palu tanggal 8 Juli 2005 telah berubah nama dari SMK Alkhairaat Pusat Palu menjadi SMK Alkhairaat Palu hingga sekarang. Sekolah ini berstatus swasta dengan nomor statistik sekolah 342186001008 sedangkan nama pokok sekolah nasionalnya 40203625, sekarang dipimpin oleh seorang kepala sekolah bernama Drs. Asagap, SH, MM yang memiliki nomor induk pegawai 196306051994031012. Lingkungan SMK Alkhairaat Palu berada di tengah kota Palu mudah dijangkau dari berbagai arah dan merupakan lingkungan masyarakat belajar yang sangat kondusif dan jauh dari kebisingan dan polusi. SMK Alkhairaat Palu memiliki input peserta didik yang berasal dari berbagai sekolah baik dari dalam kota Palu sendiri maupun dari luar kota Palu..

Tabel : I

Profil SMK Alkhairaat Palu

a.	Nama Sekolah Status NPSN NSS	:	SMK Alkhairaat Palu : Swasta : 40203625 : 324136001008
b.	Alamat Sekolah Provinsi Kabupaten/Kota Kecamatan Kelurahan Kode Pos No Telp. E-mail Luas Tanah Nama Kepala Sekolah No HP	:	Jln. Sis Aljufri No. 36 : Sulawesi Tengah : Palu : Palu Barat : Siranidi : 94223 : 0451-429950 : smkalkhairaatpalu@gmail.com : 2800 M2 : Drs. H. Asagap, SH.,MM. : 081341241029

Sumber data : Dokumen SMK Alkhairaat Palu, 2021.

Sejak berdirinya tahun 1987 dengan nama SMEA Alkhairaat Pusat Palu kemudian beralih nama menjadi SMK Alkhairaat Palu, sekolah ini telah dipimpin oleh 10 kepala sekolah yakni :

Tabel : II

Nama-Nama Kepala Sekolah Yang Pernah Menjabat Sampai Sekarang

No	Nama	Periode Tahun
1	Drs. Taher MS	1987 – 1989
2	Drs. Rusman Pandean	1989 – 1992
3	Sumanhadi S.E	1992 – 1998
4	Drs. Rustam Tambun	1998 – 2004
5	Syuaib S.Pd	2004 – 2014
6	Drs. H. Salim Dg, Morukka LC., MA	September – November 2014
7	Drs. Asagap SH., MM	2015 – 2017
8	Drs. H. Iskandar Saenong	Juli 2017
9	Drs. Mashur Labungasa M.Si	September 2017
10	Drs. Asagap SH., MM	2017 – Sekarang

Sumber data : Dokumen SMK Alkhairaat Palu, 2021.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kepala sekolah yang pernah menjabat ataupun yang sedang menjabat sekarang di SMK Alkhairaat Palu semuanya ada sepuluh terhitung dari yang pertama sampai sekarang.

Dalam menunjang pelaksanaan kegiatan belajar mengajar di SMK Alkhairaat Palu, maka dibentuklah komite sekolah. Adapun pengurus komite SMK Alkhairaat Palu adalah sebagai berikut :

Tabel : III**Nama-Nama Pengurus Komite SMK Alkhairaat Palu Tahun 2021**

No	Nama	Jabatan
1	Drs. Syahrir M.Pd	Ketua Komite
2	Drs. Djais	Sekretaris Komite
3	Dra. Rasyidah	Bendahara Komite

Sumber data : Dokumen SMK Alkhairaat Palu, 2021.

2. Visi, Misi, dan Tujuan Sekolah

a. Visi

“Unggul Dalam Prestasi Keiptekan Dan Handal Dalam Bidang Ketaqwaan Serta Berwawasan Lingkungan”.

b. Misi

1. Menyiapkan tenaga kerja.
2. Melaksanakan pengembangan manajemen sekolah.
3. Melaksanakan pengembangan dan inofasi dalam pembelajaran.
4. Melaksanakan pengembangan kegiatan bidang olahraga dan seni.
5. Melaksanakan pengembangan bidang agama.
6. Melaksanakan pengembangan bidang lingkungan sekolah.

c. Tujuan Sekolah

Tujuan sekolah sebagai bagian dari tujuan pendidikan nasional adalah meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta keterampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut. Adapun tujuan SMK Alkhairaat Palu adalah sebagai berikut :

1. Memberikan layanan pendidikan yang bermutu.
2. Menyelenggarakan pendidikan yang efektif dan efisien.
3. Mengembangkan kualitas sumber daya manusia secara dini sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi.
4. Membentuk manusia yang percaya diri dalam setiap tindakan.
5. Mendidik peserta didik disiplin.
6. Membentuk manusia yang bertanggung jawab.
7. Meningkatkan keimanan dan ketuhanan serta akhlak mulia.

3. Keadaan Peserta Didik di SMK Alkhairaat Palu

Peserta didik merupakan hal yang kompleks bagi sekolah. Karena adanya peserta didik sehingga sekolah dapat bertahan, dan dari peserta didik pula dapat dilihat tingkat kualitas sekolah tersebut. Semakin banyak peserta didik yang masuk ke sekolah tersebut maka akan terlihat mutu pendidikan yang ada di sekolah. Peserta didik keberadaannya sangat diperlukan, terlebih pelaksanaan kegiatan pendidikan sekolah, peserta didik merupakan obyek sekaligus objek dalam proses transformasi ilmu pengetahuan dan keterampilan-keterampilan yang diperlukan. Dalam proses kegiatan belajar mengajar tentunya keadaan peserta didik sangat dibutuhkan kehadirannya, karena tanpa adanya peserta didik sekolah tidak akan dapat melaksanakan kegiatan belajar mengajar yang baik dan sesuai aturan yang ada yang telah diatur oleh pemerintah. Sebab pentingnya keadaan peserta didik sekolah biasanya mempunyai target di tiap tahunnya.

Berikut ini daftar jumlah peserta didik SMK Alkhairaat Palu menurut jenis kelamin pada tahun ajaran 2020/2021 sebagai berikut :

Tabel : IV

Daftar Keadaan Peserta Didik SMK Alkhairaat Pusat Palu Tahun 2020/2021

NO.	Nama Kelas	Jumlah Peserta Didik		Jumlah	Ket
		Laki-laki	Perempuan		
1.	Kelas X	6	78	84	
2.	Kelas XI	11	99	110	
3.	Kelas XII	21	93	114	
Jumlah Seluruhnya		38	270	308	

Sumber data : Dokumen SMK Alkhairaat Pusat Palu, 2021.

Berdasarkan dari tabel di atas peserta didik yang ada SMK Alkhairaat Palu dapat diketahui bahwa peningkatan peserta didik tiap tahunnya tidak menentu, kadang meningkat dan kadang menurun. Tercapainya hasil peningkatan atau menurunnya jumlah peserta didik yang dicapai tiap tahunnya oleh SMK Alkhairaat Palu tentunya tidak terlepas dari strategi dan pemasaran pendidikan yang baik. Sehingga SMK Alkhairaat Pusat Palu tetap eksis di tengah-tengah perkembangan zaman revolusi 4.0 atau era milenial.

4. Keadaan Tenaga Pendidik dan Kependidikan

Pendidik merupakan bagian yang tak terpisahkan dari lembaga sekolah, Pendidik adalah tenaga professional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran bagi peserta didik. Pendidik nantinya akan memberikan ilmu pengetahuan sekaligus mentransformasikan ilmu kepada peserta didik sesuai disiplin ilmu yang dimiliki. Mengarahkan peserta didik kearah yang lebih baik. Sedangkan tenaga

kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.

Tenaga kependidikan sangat menunjang proses pembelajaran di SMK Alkhairaat Palu dan pendidik memiliki peranan yang sangat penting untuk memberikan pengajaran dan mendidik di sekolah.

Tabel : V

**Daftar Tenaga Pendidik dan Kependidikan SMK Alkhairaat Palu Tahun
2021**

NO.	TENAGA PENDIDIK DAN KEPENDIDIKAN	JUMLAH	
		PNS	HONORER
1.	Guru Mata Pelajaran	4	19
2.	Pegawai Tata Usaha	-	2
3.	Laboran	-	-
4.	Pustakawan	-	-
5.	Penjaga Sekolah	-	1
6.	Cleaning service	-	-
	Jumlah	4	22

Sumber data : Dokumen SMK Alkhairaat Palu, 2021.

Berdasarkan tabel di atas tenaga pendidik dan kependidikan yang ada di SMK Alkhairaat Palu dapat diketahui bahwa tenaga pendidik yang ada di SMK Alkhairaat Palu ada 23 orang yang terdiri dari 4 orang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 19 orang berstatus sebagai guru honorer.

Sedangkan untuk tenaga kependidikan yang ada di SMK Alkhairaat Palu berjumlah 3 orang yang terdiri dari 2 orang pegawai tata usaha dan 1 orang sebagai penjaga sekolah.

5. Keadaan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan suatu alat atau bagian yang memiliki peran sangat penting bagi keberhasilan dan kelancaran suatu proses pembelajaran, termasuk dalam lingkup pendidikan. Sarana dan prasarana adalah fasilitas yang mutlak dipenuhi untuk memberikan kemudahan dalam menyelenggarakan suatu kegiatan proses pembelajaran khususnya dalam bidang pendidikan.

Sarana dan prasarana merupakan hal yang sangat urgen dalam hal meningkatkan kualitas sekolah. Karena menunjang pelaksanaan proses belajar mengajar, bahkan kualitas suatu pendidikan sangat dipengaruhi oleh keberadaan sarana dan prasarana. Sebab tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai maka timbul berbagai kendala dalam proses belajar mengajar maupun peningkatan sumber daya manusia (SDM).

Tentunya tanpa adanya sarana dan prasarana, sekolah tidak akan dapat melaksanakan proses belajar mengajar dengan baik. Sehingga dalam proses kegiatan belajar mengajar sangat dibutuhkan sarana dan prasarana sebagai penunjang pendidikan. Sekolah yang memiliki sarana dan prasarana pendidikan yang memadai sangat menunjang proses belajar mengajar di sekolah karena merupakan salah satu sumber daya yang penting yang penting dan utama dalam menunjang proses pembelajaran di sekolah

Keadaan sarana dan prasarana yang ada di sekolah tentu harus dalam kondisi baik untuk menunjang proses pembelajaran di sebuah sekolah. Dengan adanya sarana dan prasarana yang dalam kondisi baik nantinya akan membuat peserta didik semakin semangat belajar karena dalam keadaan yang nyaman.

Tabel : VI**Keadaan Sarana dan Prasarana SMK Alkhairaat Palu Tahun 2021**

No	Uraian	Jumlah	Kondisi	Ket
1	Ruang Teori/Kelas	11	Baik	
2	Ruang Praktek Komputer	1	Baik	
3	Ruang Kepala Sekolah	1	Baik	
4	Ruang Wakasek	1	Baik	
5	Ruang Guru	1	Baik	
6	Ruang Kejuruan	1	Baik	
7	Ruang BP	1	Baik	
8	Ruang PMR	1	Baik	
9	Ruang Perpustakaan	1	Baik	
10	Ruang Osis	1	Baik	
11	Ruang Bendahara	1	Baik	
12	Kantin Sekolah	4	Baik	
13	Gudang	1	Baik	
14	Kamar Mandi/WC Kepsek	1	Baik	
15	Kamar Mandi/WC Guru	2	Baik	
16	Kamar Mandi/WC Umum	4	Baik	

Sumber data : Dokumen SMK Alkhairaat Palu, 2021.

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki SMK Alkhairaat Palu pada tahun 2021 tergolong cukup memadai hal ini dapat dilihat dari tabel di atas. Dengan adanya sarana dan prasarana tersebut akan

menjadi salah satu faktor pendukung yang sangat penting serta memiliki nilai yang sangat menunjang dalam mewujudkan pencapaian tujuan pembelajaran.

B. *Administrasi Kesiswaan di SMK Alkhairaat Palu.*

Masalah administrasi kesiswaan telah dibahas pada bab terdahulu, pada bab ini penulis akan membahas khusus tentang administrasi kesiswaan di SMK Alkhairaat Palu.

Administrasi kesiswaan merupakan kegiatan pencatatan peserta didik mulai dari proses penerimaan hingga peserta didik tersebut keluar dari sekolah disebabkan telah tamat/lulus. Namun perlu diketahui bahwa tidak semua pengaturan yang berhubungan dengan peserta didik digarap oleh administrasi kesiswaan. Administrasi kesiswaan bertujuan untuk mengatur berbagai kegiatan dalam bidang kesiswaan agar kegiatan pembelajaran di sekolah dapat berjalan dengan lancar, tertib dan teratur, serta mencapai tujuan pendidikan sekolah.

Jenis-jenis kegiatan administrasi kesiswaan dapat didaftar melalui gambaran bahwa lembaga pendidikan diumpamakan sebagai sebuah transformasi, yang mengenal masukan (*input*), pengolahan di dalam transformasi (*proses*), dan keluaran (*output*). Dengan demikian penyajian penjelasan administrasi kesiswaan dapat diurutkan menurut aspek-aspek tersebut. Dengan melihat pada proses memasuki sekolah sampai peserta didik meninggalkannya, terdapat empat kelompok pengadministrasian, yaitu: (1) penerimaan siswa, (2) ketatausahaan siswa, (3) pencatatan bimbingan dan penyuluhan serta (4) pencatatan prestasi belajar. Penulis akan memaparkan hasil dari penelitian mengenai administrasi

kesiswaan di SMK Alkhairaat Palu sesuai dengan indikator yang telah ditentukan sebelumnya, yaitu mengenai :

1. Penerimaan Peserta Didik Baru

Penerimaan peserta didik baru bukanlah hal yang ringan, maka menjelang tahun ajaran baru proses penerimaan harus sudah selesai. Penerimaan peserta didik baru merupakan peristiwa penting di SMK Alkhairaat Palu karena merupakan langkah awal untuk memulai proses pendidikan yang selanjutnya.

a. Menentukan banyaknya peserta didik

Hal ini pula yang terjadi di SMK Alkhairaat Palu sebagaimana yang dikatakan oleh Rifai S.Pd, sebagai wakasek kesiswaan di SMK Alkhairaat Palu bahwa :

“Dalam hal penerimaan peserta didik kami tidak membatasi jumlah peserta didiknya. Target jumlah peserta didik yang kami terima tahun ini maksimal 100 orang yang terbagi dalam 2 bidang jurusan yaitu administrasi perkanotoran dan administrasi keuangan, berhubung minat tahun ini menurun di karenakan faktor dari pandemi covid-19, jadi penerimaan peserta didik tidak mencapai target. Jumlah peserta didik tahun ini berjumlah 56 peserta didik, jadi sekitar 60%.¹”

Dari hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa penentuan banyaknya peserta didik baru yang akan diterima di sekolah telah menyesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada.

b. Menentukan syarat – syarat penerimaan peserta didik baru

Pada kegiatan ini guru, kepala sekolah, dan staf berperan dalam menentukan syarat-syarat penerimaan peserta didik baru di SMK Alkhairaat Palu, Adapun syarat-syarat yang telah ditetapkan dalam rapat penerimaan

¹Rifai, Wakasek Kesiswaan, *Wawancara*, Laboratorium Komputer SMK Alkhairaat Palu, tanggal 2 November 2021

peserta didik baru sebagaimana yang di kemukakan oleh Rifai S.Pd, selaku wakasek kesiswaan bahwa :

“untuk persyaratan penerimaan peserta didik baru yaitu harus punya surat keterangan lulus, daftar nilai/lapor, dan di sekolah ini tidak mentargetkan suatu nilai, intinya sekolah menerima peserta didik yang di nyatakan lulus dari sekolah asal.”²

Dari hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa penentuan syarat-syarat penerimaan peserta didik baru di SMK Alkhairaat Palu telah sesuai dengan aturan yang diberlakukan.

c. Melaporkan hasil pekerjaan kepada pimpinan sekolah

Setiap kegiatan memerlukan yang namanya laporan atas pertanggung jawaban kegiatan tersebut, karena melalui laporan tersebut dapat diketahui berhasil atau tidaknya suatu kegiatan. Begitu juga yang terjadi di SMK Alkhairaat Palu setiap kegiatannya dilaporkan kepada pimpinan atau pemangku kepentingan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Rifai S.Pd, selaku wakasek kesiswaan SMK Alkhairaat Palu bahwa :

“Panitia penerimaan peserta didik baru melaporkan seluruh kegiatan penerimaan peserta didik baru mulai dari awal pendaftaran, penyeleksian, hingga pengumuman hasil kelulusan peserta didik dirangkum, kemudian dilaporkan secara tertulis kepada kepala sekolah.”³

SMK Alkhairaat Palu benar membuat laporan pertanggung jawaban (LPJ) kepada kepala sekolah atau pemangku kepentingan sekolah. Adapun yang berhak menjalankan kegiatan tersebut dilakukan secara bergantian oleh setiap guru agar mereka merasa memiliki atas sekolah tersebut.

²Rifai, Wakasek Kesiswaan, *Wawancara*, Laboratorium Komputer SMK Alkhairaat Palu, tanggal 2 November 2021

³Rifai, Wakasek Kesiswaan, *Wawancara*, Laboratorium Komputer SMK Alkhairaat Palu, tanggal 2 November 2021

2. Ketatausahaan Peserta Didik

a. Buku data peserta didik

Sebagai tindak lanjut dari penerimaan peserta didik baru maka kini menjadi tugas tata usaha sekolah untuk memproses peserta didik tersebut dalam catatan-catatan sekolah. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Abdul Salim, selaku kapala pelayanan tata usaha di SMK Alkhairaat Palu bahwa :

“Pencatatan-pencatatan data siswa ditulis dalam buku induk, yang dituliskan menurut abjad nama peserta didik.”⁴

Pencatatan data-data peserta didik di SMK Alkhairaat Palu menggunakan buku induk, baik peserta didik yang sedang mengikuti pelajaran sekolah, maupun peserta didik yang sudah lulus/tamat untuk mempermudah mencari data peserta didik yang diperlukan.

b. Catatan Tata Tertib Sekolah

Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang bukan hanya intelek saja yang dikembangkan tetapi pribadi secara utuh. Oleh karena itu tata tertib yang dikeluarkan bermanfaat untuk peserta didik itu sendiri dalam rangka membentuk pribadi yang baik. Di samping itu juga dimaksudkan agar dalam sekolah itu terbentuk suasana tenang, teratur, karena semua mengikuti aturannya. Sehingga sekolah harus betul-betul memperhatikan isi dari tata tertib yang akan diberlakukan disekolah.

“untuk tata tertib sekolah itu sudah ditetapkan dari pengurus besar Alkhairat dan ditambahkan dengan pertimbangan masukan dari hasil

⁴Abdul Salim Kepala TU, *Wawancara*, Ruangan Tatausaha SMK Alkhairaat Palu, Tanggal 5 November 2021

rapat bersama orang tua peserta didik, guru-guru, kepala sekolah, staf tata usaha, komite, dan *supervisor*”⁵

Catatan tata tertib sekolah, yaitu catatan atau kumpulan peraturan yang sebenarnya bukan hanya diperuntukkan bagi peserta didik saja tetapi juga guru dan personal lain. Atauran tata tertib ini ada yang sifatnya umum dan ada yang sifatnya khusus.

3. Pencatatan Bimbingan dan Penyuluhan

Kegiatan bimbingan dan penyuluhan dimaksudkan untuk memberikan bantuan kepada setiap peserta didik agar selama mengikuti pendidikan di sekolah tidak merasa dirugikan, dan dapat mencapai hasil yang maksimal. Adapun pembinaan yang ada di SMK Alkhairaat Palu yang dikemukakan oleh Ika Sartika S.Pd, selaku guru dan wali kelas mengemukakan bahwa :

“Pembinaan di SMK Alkhairaat adalah melakukan program IHT, pembinaan ekstra yang meliputi pembinaan pramuka dan palang merah (PMR), dan yang kedua pembinaan Intra yang meliputi pengayaan dan remedial.”⁶

Pembinaan yang ada di SMK Alkhairaat boleh dikatakan masih kurang dan perlu ditambah seperti mengadakan pembinaan dalam menggunakan media dan alat bantu yang mendukung pelayanan bimbingan, pembinaan dalam pelayanan konseling atau penyuluhan, pembinaan dalam melakukan langkah lebih lanjut, dan sebagainya.

⁵Abdul Salim Kepala TU, *Wawancara*, Ruangan Tatausaha SMK Alkhairaat Palu, Tanggal 5 November 2021

⁶Ika Sartika, Guru, *Wawancara*, Ruangan Guru SMK Alkhairaat Palu, Tanggal 11 November 2021

4. Pencatatan Prestasi Belajar

Prestasi belajar peserta didik di SMK Alkhairaat Palu dapat dilihat melalui dua bagian :

a. Buku Daftar Nilai

Buku daftar nilai merupakan buku pertama yang digunakan oleh guru untuk mencatat nilai mentah yang diperoleh langsung dari ulangan harian atau ulangan umum, serta nilai-nilai lain seperti nilai tugas dan aktivitas.

“Nilai yang saya masukkan dalam buku daftar nilai yaitu penilaian harian, penilain tengah semester, penilaian semester, penilaian ujian akhir semester (UAS), penilaian sikap, dan penilaian keterampilan.”⁷

b. Buku Rapor

Buku rapor merupakan sebuah buku yang memuat laporan hasil belajar peserta didik yang bersangkutan mengikuti pendidikan di sekolah itu. Buku rapor bukan hanya berguna bagi peserta didik itu sendiri karena mereka dapat mengetahui prestasi yang mereka peroleh selama satu periode tertentu, tetapi juga untuk orang tua dan masyarakat luas. Adapun nilai-nilai yang dimasukkan dalam buku rapor yaitu :

“Nilai yang saya masukkan dalam buku lapor mencakup 3 aspek yaitu kognitif, afektif, dan psikomotorik yang merupakan rekapitulasi dari buku daftar nilai harian.”⁸

⁷Ika Sartika, Guru, *Wawancara*, Ruangan Guru SMK Alkhairaat Palu, Tanggal 11 November 2021

⁸Ika Sartika, Guru, *Wawancara*, Ruangan Guru SMK Alkhairaat Palu, Tanggal 11 November 2021

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pencatatan prestasi belajar peserta didik di SMK Alkhairaat Palu dapat dilihat dari dua bagian yaitu buku daftar nilai dan buku rapor.

C. Pelayanan Jasa Pendidikan Di Smk Alkhairaat Palu

Masalah pelayanan jasa pendidikan telah dibahas pada bab terdahulu, pada bab ini penulis akan membahas khusus tentang pelayanan jasa pendidikan di SMK Alkhairaat Palu.

Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk. Sebelum lebih jauh membahas mengenai layanan pendidikan, terlebih dahulu akan di bahas mengenai pengertian jasa menurut beberapa ahli, sehingga pembahasan ini dapat di pahami secara komprehensif.

1. Karakteristik Jasa Pendidikan

Karakteristik jasa pendidikan diantaranya bahwa jasa mempunyai empat ciri utama (1) tidak berwujud, sehingga konsumen tidak menggunakan panca indra untuk merasakan. (2) tidak terpisahkan (*inseparability*), dimana jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya yaitu perusahaan jasa, (3) bervariasi (*variability*), dimana jasa seringkali berubah-ubah tergantung kapan, dimana, dan siapa yang memberikannya, (4) mudah musnah (*perishability*), jasa tidak dapat dijual pada masa yang akan datang.

“Karakteristik jasa pendidikan tidak dapat dijual pada masa yang akan datang, jasa tidak dapat disimpan dan dikonsumsi melainkan

dengan mengingat atas jasa yang telah di berikan kepada kita.”⁹

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa karakteristi jasa pendidikan harus selalu diingat baik itu jasa fisik, *non* fisik maupun materi.

2. Dimensi – Dimensi Jasa Pendidikan

Lembaga pendidikan adalah termasuk usaha jasa berdasarkan persepsi mereka terhadap hasil akhir kinerja jasa dan bagaimana proses jasa itu berlangsung.

“Dimensi yang biasa dilakukan di sekolah adalah dimensi *empathy* karena memmberikan peluang besar bagi penyedia data jasa untuk memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan empati yang dapat menciptakan kepuasan peserta didik, namun sebaiknya guru mengenal nama – nama peserta didik dengan baik. Hal ini harus diperhatikan agar peserta didik merasa diperhatikan dan dapat memotivasi untuk belajar lebih giat.”¹⁰

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pendidik lebih memperhatikan lagi peserta didik agar peserta didik lebih merasa diperhatikan dan dapat memotivasi peserta didik lebih giat.

3. Produk Jasa Pendidikan

Dalam jasa pendidikan, produk yang ditawarkan kepada peserta didik ialah reputasi, prospek, dan variasi pilihan. Sekolah yang baik menawarkan reputasi/mutu pendidikan yang tinggi, prospek bagi peserta didik setelah lulus, dan pilihan konsentrasi berbagai program yang

⁹Abdul salim Kepala TU, Wawancara, Ruangan Laboratorium SMK Alkhairaat Palu, Tanggal 13 November 2021

¹⁰Ika Sartika, Guru, Wawancara, Ruangan Guru SMK Alkhairaat Palu, Tanggal 11 November 2021

bervariasi sehingga calon peserta didik dapat memilih bidang yang sesuai dengan bakat dan minat mereka.

“Keberhasilan sebuah lembaga pendidikan dalam menciptakan produk jasa pendidikannya yang berkualitas, maka akan menarik minat para pengguna jasa pendidikan tersebut sehingga lembaga pendidikan tersebut akan mampu menjaga eksistensinya.”¹¹

Dari hasil wawancara diatas bahwa produk yang ditawarkan kepada peserta didik akan sangat menentukan keberlangsungan dari sebuah produksi itu sendiri. Dengan produk yang berkualitas maka akan menarik peserta didik.

4. Bentuk Layanan Pendidikan

Layanan yang ditawarkan lembaga dapat ditingkatkan melalui unsur kualitas jasa. Lembaga pendidikan merupakan organisasi yang memberikan pelayanan kepada *stakeholder internal* dan *eksternal*. *Stakeholder internal* terdiri dari semua lembaga di dalam sekolah (seperti yayasan, program studi, dan unit kegiatan peserta didik) dan para aktor yang berada di dalamnya (seperti peserta didik, guru, tata usaha, dan staf yang lain). *Stakeholder eksternal* terdiri dari alumni, orang tua peserta didik pemerintah dan masyarakat umum.

“Sekolah harus dapat menyediakan program layanan peserta didik yang mudah dicapai dan lengkap. Bentuk layanan di sekolah ini yang dipakai yaitu layanan pokok dan layanan bantu meliputi porsenil pelayanan pengajaran, pelayanan administrasi, pelayanan fasilitas pelayanan bimbingan konseling (BK), layanan perpustakaan, layanan kesehatan.”¹²

¹¹Abdul salim Kepala TU, Wawancara, Ruangan Laboratorium SMK Alkhairaat Palu, Tanggal 13 November 2021

¹²Djais Komite, Wawancara, Ruangan guru SMK Alkhairaat Palu, Tanggal 15 November 2021

D. Efektifitas Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Pendidikan Di SMK Alkhairaat Palu

Proses pendidikan dan pengajaran pada suatu lembaga pendidikan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu diantaranya adalah kegiatan pengelolaan administrasi kesiswaan yang maksimal, dimana hal tersebut sangat berperan dalam upaya peningkatan pelayanan jasa. Sebagaimana yang dikemukakan oleh kepala sekolah SMK Alkhairaat Palu yang mengemukakan bahwa :

Pelayanan administrasi kesiswaan di SMK Alkhairaat Pau dalam mendukung peningkatan pelayanan jasa pendidikan sekolah dilakukan mulai dari pendataan siswa sampai pada pendataan kelulusan siswa. Sebagaimana pendataan dimulai dari pendataan siswa yang mendaftar pendataan siswa yang diterima dan tidak diterima, pendataan siswa kedalam buku induk dan klopper, pengiriman data siswa melalui dapodik, pendataan nilai siswa dari awal masuk sekolah sampai lulus disekolah ini, pendataan peserta ujian, pendataan siswa yang lulus ataupun yang tidak lulus, sampai dengan pendataan siswa yang lanjut pada sekolah tingkatan berikutnya.¹³

Secara singkat dapat disimpulkan bahwa administrasi kesiswaan dalam meningkatkan pelayanan jasa pendidikan bertujuan untuk terciptanya suatu sistem pendidikan yang mampu melayani kebutuhan masyarakat.

Proses pendidikan dan pengajaran pada suatu lembaga pendidikan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu diantaranya adalah administrasi kesiswaan dalam meningkatkan pelayanan jasa pendidikan, sebagaimana yang dikemukakan oleh kepala sekolah adalah sebagai berikut :

Jelas, bahwa administrasi kesiswaan mempengaruhi peningkatan pelayanan jasa pendidikan, contohnya saja apabila ingin membangun sebuah gedung atau apa saja yang bersangkutan dengan sekolah pasti

¹³Asagap Kepala Sekolah, *Wawancara*, Ruangan Kepsek SMK Alkhairaat Palu Tanggal 2 November 2021

dilihat dari kuota jumlah siswanya, sedangkan untuk mengetahui jumlah siswa otomatis dilihat dari administrasi kesiswaan melalui buku induk.¹⁴

Administrasi kesiswaan bertujuan untuk mengatur berbagai kegiatan dalam bidang kesiswaan agar kegiatan pembelajaran di sekolah dapat berjalan dengan lancar, tertib dan teratur, serta mencapai tujuan pendidikan sekolah. Layanan administrasi kesiswaan di SMK Alkhairaat Palu boleh dikatakan sudah efektif karena dilihat dari pelayanan administrasinya yang sesuai dengan semestinya. Administrasi kesiswaan dikatakan sudah efektif karena dilihat dari pengelolaan administrasi sudah sesuai dengan sebagaimana mestinya.

“Ini sudah termaksud baik karena data itu lengkap sama KTU semua, saya hanya dapat laporan bahwa penerimaan apapun atau administrasi apapun sifatnya sudah terbaik.”¹⁵

Pelayanan jasa pendidikan dilakukan mulai dari pendataan siswa sampai pada pendataan kelulusan siswa. Secara singkat dapat disimpulkan bahwa administrasi kesiswaan dalam meningkatkan pelayanan jasa pendidikan bertujuan untuk terciptanya suatu sistem pendidikan yang mampu melayani kebutuhan masyarakat yang sedang berkembang.

“Kalo jasa pelayanan siswa secara keseluruhan, jadi mulai dari penerimaan siswa bahwa administrasi pendataannya sudah teratur, sudah bagus, sesuai dengan petunjuknya, cuman kadang administrasi terkendala kurangnya kami punya tenaga administrasi. Jadi semua serba dirangkap oleh KTU, dia KTU sekaligus operator, tapi masalah administrasi saya bias jamin bahwa itu yg terbaik.”¹⁶

¹⁴Asagap Kepala Sekolah, *Wawancara*, Ruangan Kepsek SMK Alkhairaat Palu Tanggal 2 November 2021

¹⁵Djais Komite, *Wawancara*, Ruangan guru SMK Alkhairaat Palu, Tanggal 15 November 2021

¹⁶Djais Komite, *Wawancara*, Ruangan guru SMK Alkhairaat Palu, Tanggal 15 November 2021

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data sebagai hasil penelitian dari pembahasan mengenai Efektivitas Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jasa Pendidikan di SMK Alkhairaat Palu. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa Berdasarkan data-data yang dikumpulkan dan dijelaskan pada bagian sebelumnya peneliti dapat memperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengelolaan administrasi kesiswaan di SMK Alkhairaat Palu mulai dari menentukan banyaknya peserta didik, menentukan syarat penerimaan peserta didik, melaporkan hasil pekerjaan kepada pimpinan sekolah, kemudian dalam hal catat mencatat peserta didik dalam buku induk, pembelajaran sampai dengan lulus atau tamatnya peserta didik disekolah tersebut. Layanan administrasi kesiswaan di SMK Alkhairaat Palu boleh dikatakan sudah efektif karena dilihat dari pelayanan administrasinya yang sesuai dengan semestinya.
2. Pelayanan jasa pendidikan dilakukan mulai dari pendataan siswa sampai pada pendataan kelulusan siswa. Secara singkat dapat disimpulkan bahwa administrasi kesiswaan dlam meningkatkan pelayanan jasa pendidikan bertujuan untuk terciptanya suatu sistem pendidikan yang mampu melayani kebutuhan masyarakat yang sedang berkembang.

3. Proses pendidikan dan pengajaran pada suatu lembaga pendidikan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu diantaranya adalah kegiatan pengelolaan administrasi kesiswaan yang maksimal, dimana hal tersebut sangat berperan dalam upaya peningkatan pelayanan jasa pendidikan. Sebagaimana Pelayanan administrasi kesiswaan di SMK Alkhairaat Palu dalam mendukung peningkatan pelayanan dilakukan mulai dari pendataan kelulusan peserta didik.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Kepada kepala sekolah, wakasek, Kabag TU di SMK Alkhairaat Palu dapat dipertahankan administrasi dan pelayanannya kepada peserta didik.
2. Kepada kepala sekolah SMK Alkhairaat Palu disarankan menambah SDM sebagai staf TU agar bisa lebih efektif.
3. Disarankan agar sekolah lebih melengkapi sarana dan prasarana di SMK Alkhairaat Palu demi kelancaran proses pembelajaran dan tujuan pembelajaran dapat tercapai dengan mudah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Zainuddin, Metode Penelitian Hukum (Jakarta: Sinar Grafika, 2010)
- Alma Buchari & Ratih Hurriyati, Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan, (Bandung : Alfabeta, 2009)
- Alma Buchari, Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan
- Amatembun, School Based Management, Bandung: Suri, 2001
- Aminy Emilda, yaitu tentang “Efektivitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun”, (UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi 2020)
- Amiruddin dan Zainal Asikin, Pengantar Metode Penelitian Hukum (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004)
- Arikunta Suharsimi, Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan, (Jakarta: Rajawali, 1990)
- Arikunta Suharsimi, pengelolaan kelas dan siswa, (jakarta : CV. Rajawali, 1988)
- B. Suryosubroto, Manajemen Pendidikan di Sekolah, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004)
- Cevilla Convelo G, dkk., Pengantar Metode Penelitian, (Jakarta : Universitas Indonesia, 1993)
- Daryanto, kamus indonesia lengkap, (Surabaya : Apollo, 1997)
- Depdiknas, Standar Nasional Pendidikan, (Jakarta: Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Pasal 28)
- Gibson james L, dalam buku Herbani Pasolong, 2010
- Hasbullah, Dasar-dasar Ilmu Pendidikan, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012
- Hasjun Dinda Angraeni tentang “Efektivitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dalam Meningkatkan Mutu Manajemen Berbasis Sekolah Di Sd Inpres Timbuseng Kabupaten Gowa, (UIN Alauddin Makassar 2017)
- J.Supranto, Metode Riset Aplikasinya dalam Pemasaran, (Ed. 3; Jakarta: Fakultas Ekonomi UI, 1981)

- Kadir Abdul, dkk., Dasar-dasar Pendidikan, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012)
- Kompri, Manajemen Pendidikan Komponen-Komponen Elementer Kemajuan Sekolah (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2015)
- Kotler Philip, Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Vol 2, Edisi Ketujuh, Terjemahan, (Jakarta : Lembaga Penerbit FE-UI, 1999)
- Kotler, Marketing Manajemen 10th edition, (Upper Saddle River: Prentice Hall. Inc)
- Lupiyadi Rambat dan A. Hamdani, Manajemen Pemasaran Jasa, (Jakarta : Salemba Empat, ed II, 2006)
- M.N. Nasution, Manajemen Jasa Terpadu, (Bogor : Ghalia Indonesi, 2004)
- Mahmu Marzukid, Manajemen Mutu Perguruan Tinggi, (Jakarta: PT)
- Masyhudi M. Sulthon, Manajemen Pondok Pesantren, (Jakarta: Diva Pustaka, 2005)
- Minarti Sri, Manajemen Sekolah, (AR-RUZ MEDIA: Jogjakarta, 2012)
- Moleong Lexi J, Metodologi Penelitian Kualitatif (Cet, X; Bandung: Remaja Rosdakarya, 1990)
- Putra Nusa, Metode Penelitian (Cet. 1; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012)
- S. Margono, Metode Penelitian Pendidikan, (Cet . 2; Jakarta: Rineka Cipta , 2000)
- Samad Sulaiman, Profesi Keguruan ,(Makassar: FIP-UNM, 2006)
- Sarbini dan Neneng Lina, Perencanaan Pendidikan, (Bandung: CV Pustaka Lima, 2011)
- Suharsimi Arikunto, Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan, Jakarta: Rajawali, 1990
- Surahmad Winarno, Pendekatan dalam Proses Belajar Mengajar (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 1978)
- Sutikno M. Sobry, Manajemen Pendidikan, (Lombok: Holistica, 2012)
- Sutisno Oteng, Administrasi Pendidikan, (Bandung : Angkas, 1985)

Tim dosen administrasi Universitas Pendidikan Indonesia, Manajemen Pendidikan.

Tirtaharardja Umar, Pengantar Pendidikan (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2005)

Tjiptono Fandy, Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima, (Yogyakarta : ANDI Yogyakarta, 2008)

Tohirin, Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling (Cet. 3; Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013)

Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 4

Undang-Undang SISDIKNAS 2003 (Cet. 1; Sinar Grafika, 2003) h. 13 Oteng Sutisna, Administrasi Pendidikan, (Bandung: Angkasa , 1993)

Veratania Rianto Ika tentang “Analisis Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Sma Krista Mitra Semarang, (Universitas Diponegoro Semarang 2011)

PEDOMAN WAWANCARA

A. Kepala Sekolah

1. Bagaimana sejarah berdirinya sekolah?

Menelusuri eksistensinya berdirinya suatu lembaga pendidikan, yakni lembaga formal, ini tidak lepas dari latar belakang sejarah berdirinya lembaga tersebut. Untuk diketahui latar belakangnya. SMK Al Khairaat Palu berlokasi di Jalan Sis Aljufri No. 36, tepatnya berada di kelurahan siranidi, kecamatan Palu Barat Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. Sekolah ini didirikan lewat surat persetujuan Kepala Kantor Wilayah Depdikbud Provinsi Sulawesi Tengah nomor 193/124/A-11/1989 sekaligus memberi izin operasional pada tahun ajaran 1989/1990. Pengurus AlKhairaat di Palu, menindak lanjuti surat Kepala Kantor Wilayah Depdikbud Provinsi Sulawesi Tengah tersebut dengan menerbitkan surat keputusan No. c-II/328/PBA/1991 tanggal 1 Juli 1991 dengan nama sekolah SMEA Al Khairaat dan telah terdaftar dalam lingkungan Yayasan Pengurus Islam Pusat Palu.

2. Apa visi misi sekolah?

a. Visi “Unggul Dalam Prestasi Keiptekan Dan Handal Dalam Bidang”

b. Misi

1. Menyiapkan tenaga kerja.
2. Melaksanakan pengembangan manajemen sekolah.
3. Melaksanakan pengembangan dan inofasi dalam pembelajaran.

4. Melaksanakan pengembangan kegiatan bidang olahraga dan seni.
5. Melaksanakan pengembangan bidang agama.
6. Melaksanakan pengembangan bidang lingkungan sekolah.

3. Bagaimana keadaan pendidik di sekolah?

NO.	TENAGA PENDIDIK DAN KEPENDIDIKAN	JUMLAH	
		PNS	HONORER
1.	Guru Mata Pelajaran	4	19
2.	Pegawai Tata Usaha	-	2
3.	Laboran	-	-
4.	Pustakawan	-	-
5.	Penjaga Sekolah	-	1
6.	Cleaning service	-	-
	Jumlah	4	22

4. Bagaimana keadaan peserta didik di sekolah?

NO.	Nama Kelas	Jumlah Peserta Didik		Jumlah	Ket
		Laki-laki	Perempuan		
1.	Kelas X	6	78	84	
2.	Kelas XI	11	99	110	
3.	Kelas XII	21	93	114	

Jumlah Seluruhnya	38	270	308	
--------------------------	-----------	------------	------------	--

5. Bagaimana keadaan sarana dan praararan sekolah?

No	Uraian	Jumlah	Kondisi	Ket
1	Ruang Teori/Kelas	11	Baik	
2	Ruang Praktek Komputer	1	Baik	
3	Ruang Kepala Sekolah	1	Baik	
4	Ruang Wakasek	1	Baik	
5	Ruang Guru	1	Baik	
6	Ruang Kejuruan	1	Baik	
7	Ruang BP	1	Baik	
8	Ruang PMR	1	Baik	
9	Ruang Perpustakaan	1	Baik	
10	Ruang Osis	1	Baik	
11	Ruang Bendahara	1	Baik	
12	Kantin Sekolah	4	Baik	
13	Gudang	1	Baik	
14	Kamar Mandi/WC Kepsek	1	Baik	
15	Kamar Mandi/WC Guru	2	Baik	
16	Kamar Mandi/WC Umum	4	Baik	

B. Wakasek Kesiswaan

1. Berapa kuota siswa yang diterima ?

Dalam hal penerimaan peserta didik kami tidak membatasi jumlah peserta didiknya. Target jumlah peserta didik yang kami terima tahun ini maksimal 100 orang yang terbagi dalam 2 bidang jurusan yaitu administrasi perkanotoran dan administrasi keuangan, berhubung minat tahun ini menurun di karenakan faktor dari pandemi covid-19, jadi penerimaan peserta didik tidak mencapai target. Jumlah peserta didik tahun ini berjumlah 56 peserta didik, jadi sekitar 60%

2. Apa syarat penerimaan siswa baru ?

Untuk persyaratan penerimaan peserta didik baru yaitu harus punya surat keterangan lulus, daftar nilai/lapor, dan di sekolah ini tidak mentargetkan suatu nilai, intinya sekolah menerima peserta didik yang di nyatakan lulus dari sekolah asal

3. Bagaimana bentuk laporan hasil penerimaan siswa baru kepada pimpinan sekolah ?

Panitia penerimaan peserta didik baru melaporkan seluruh kegiatan penerimaan peserta didik baru mulai dari awal pendaftaran, penyeleksian, hingga pengumuman hasil kelulusan peserta didik dirangkum, kemudian dilaporkan secara tertulis kepada kepala sekolah.

C. Ketatausahaan

1. Apakah semua data siswa ditulis di dalam buku induk ?

Pencatatan-pencatatan data siswa ditulis dalam buku induk, yang dituliskan menurut abjad nama peserta didik

2. Bagaimana cara menentukan catatan tata tertib sekolah ?

Untuk tata tertib sekolah itu sudah ditetapkan dari pengurus besar Al Khairat dan ditambahkan dengan pertimbangan masukan dari hasil rapat bersama orang tua peserta didik, guru-guru, kepala sekolah, staf tata usaha, komite, dan *supervisor*

D. Guru

1. Apa saja yang dilakukan sekolah dalam hal pembinaan ?

Pembinaan di SMK Al Khairaat adalah melakukan program IHT, pembinaan ekstra yang meliputi pembinaan pramuka dan palang merah (PMR), dan yang kedua pembinaan Intra yang meliputi pengayaan dan remedial

2. Apa saja aspek yang dinilai untuk nilai yang dimasukkan dibuku rapor ?

Nilai yang saya masukkan dalam buku daftar nilai yaitu penilaian harian, penilain tengah semester, penilaian semester, penilaian ujian akhir semester (UAS), penilaian sikap, dan penilaian keterampilan

Nilai yang saya masukkan dalam buku lapor mencakup 3 aspek yaitu kognitif, afektif, dan psikomotorik yang merupakan rekapitulasi dari buku daftar nilai harian

E. Peserta Didik

1. Bagaimana pendapat anda tentang administrasi kesiswaan di sekolah?
2. Bagaimana pendapat anda tentang jasa pelayanan pendidikan di sekolah?

F. Komite

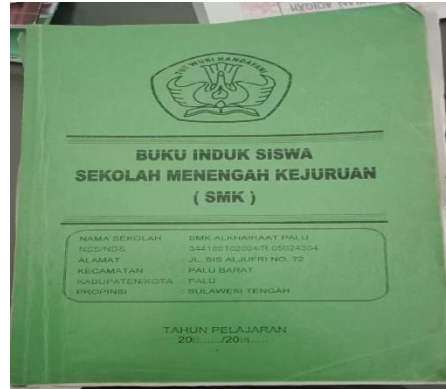
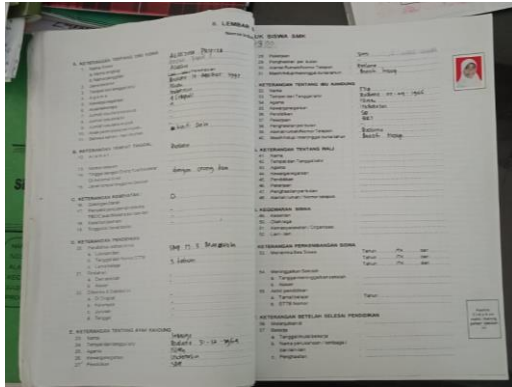
1. Bagaimana pendapat anda tentang administrasi kesiswaan di sekolah?

Ini sudah termaksud baik karena data itu lengkap sama KTU semua, saya hanya dapat laporan bahwa penerimaan apapun atau administrasi apapun sifatnya sudah terbaik

2. Bagaimana pendapat anda tentang jasa pelayanan pendidikan di sekolah?

Kalo jasa pelayanan siswa secara keseluruhan, jadi mulai dari penerimaan siswa bahwa administrasi pendataannya sudah teratur, sudah bagus, sesuai dengan petunjuknya, cuman kadang administrasi terkendala kurangnya kami punya tenaga administrasi. Jadi semua serba dirangkap oleh KTU, dia KTU sekaligus operator, tapi masalah administrasi saya bias jamin bahwa itu yg terbaik

DOKUMENTASI



Buku Induk Peserta Didik



Wawancara Kepala Sekolah



Wawancara Wakasek Kesiswaan



Wawancara Kabag TU



Wawancara Komite Sekolah



Wawancara Peserta Didik



Wawancara Guru Wali Kelas

DAFTAR SINGKAT RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Penulis

Nama : Rizkiana
Nim : 18.1.03.0014
Tempat, Tanggal Lahir : Palu, 03 September 2000
Agama : Islam
Alamat : Btn Pengawu Indah Blok P1 No. 5
No. Hp : 0822 9048 7401

B. Riwayat Pendidikan

1. RA Al Khairaat Pengawu
2. MIS Al Huda Palu
3. MTS Nurul Hasanah Pengawu
4. SMK Al Khairaat Palu
5. Tercatat Sebagai Mahasiswi di Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK), Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Sejak Tahun 2018

C. Identitas Orang tua

1. Ayah
Nama : Ali Wahido (Alm)
Pekerjaan : -
Alamat : -
2. Ibu
Nama : Agustin
Pekerjaan : Pensiunan
Alamat : Btn Pengawu Indah Blok P1 No. 5